

# GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN PERAWATAN GIGI TIRUAN LEPASAN BERBASIS AKRILIK PADA MASYARAKAT KELURAHAN MOLAS

<sup>1</sup>Chandra Chuanda  
<sup>2</sup>Vonny N. S. Wowor  
<sup>2</sup>Christy Mintjelungan

<sup>1</sup> Kandidat Skripsi Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran  
Universitas Sam Ratulangi Manado

<sup>2</sup>Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado  
Email: anggachuanda@yahoo.com

**Abstract:** Oral health is very important in our daily life activities such as eating, drinking, and talking, as well as socialization and self-confidence. Individuals with oral health problems including tooth loss and using removable denture which does not function properly usually have many complaints. From the standpoint of patients, denture care services are successful if the patients are satisfied with the services provided, willing, and feeling comfortably to use dentures. This study aimed to describe the satisfaction of acrylic based removable denture care services in Molas. This was a descriptive study by using questionnaires. Samples were 66 people. Satisfaction is the difference between the expectation and experience of people at the removable denture care services and is measured based on five dimensions of satisfaction as follows, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data were analyzed by using the Excel program and then presented in tabular forms of Service-Quality and Cartesian diagram. The results showed the average scores of the dimensions as follows: reliability -0.6, responsiveness -0.5, assurance -0.7, empathy -0.42, and tangibles -0.6. Assurance was the most complained dimension.

**Conclusion:** The difference between the level of expectation and the experience of patients were unsatisfactory or still below expectation.

**Keywords:** satisfaction service, denture care, removable denture based acrylic.

**Abstrak:** Kesehatan gigi dan mulut yang baik dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari seperti makan, minum, bicara, sosialisasi, dan rasa percaya diri. Individu dengan gangguan kesehatan gigi dan mulut termasuk yang mengalami kehilangan gigi dan menggunakan gigi tiruan namun tidak berfungsi maksimal umumnya mempunyai banyak keluhan. Dari sudut pandang pasien, pelayanan perawatan gigi tiruan dikatakan berhasil bila pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan, mau, dan nyaman menggunakan gigi tiruan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan perawatan gigi tiruan lepasan berbasis akrilik pada masyarakat Molas. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan kuesioner. Sampel berjumlah 66 orang. Gambaran selisih antara harapan dan pengalaman masyarakat pada pelayanan perawatan gigi tiruan lepasan diukur berdasarkan 5 dimensi kepuasan yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Analisis data menggunakan program Excel dan kemudian disajikan dalam bentuk tabel Service-Quality dan Diagram kartesius. Hasil penelitian memperlihatkan skor rata-rata dimensi *reliability* -0,6, *responsiveness* -0,5, *assurance* -0,7, *emphaty* -0,42, dan *tangibles* -0,6. *Assurance* merupakan dimensi yang paling banyak dikeluhkan. **Simpulan:** Selisih antara tingkat harapan dengan pengalaman pasien semuanya tidak memuaskan pasien atau masih di bawah harapan pasien.

**Kata kunci:** kepuasan pelayanan, perawatan gigi tiruan, gigi tiruan berbasis akrilik

## PENDAHULUAN

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian yang esensial dan integral dari kesehatan secara umum. Seorang individu dikatakan sehat apabila secara fisik, mental, spiritual maupun sosial memungkinkannya untuk hidup produktif secara sosial maupun ekonomis sebagaimana pengertian sehat dalam Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009. Kesehatan gigi dan mulut yang baik dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari seperti makan, minum, bicara, sosialisasi, dan rasa percaya diri.<sup>1</sup>

Individu yang mengalami kehilangan gigi apabila dibiarkan akan mengganggu kesehatan gigi dan mulutnya, untuk itu perlu dibuatkan penggantinya berupa gigi tiruan. Namun sering terjadi fungsi yang digantikan tidak maksimal sehingga menimbulkan banyak keluhan. Hal ini dapat berdampak pada produktivitas individu bersangkutan. Pada beberapa kasus dapat mengakibatkan seseorang tidak dapat melakukan aktivitas atau kegiatan sehari-hari seperti biasanya, sehingga berdampak pada kualitas hidupnya.

Penyakit gigi dan mulut berperan penting dalam menentukan kualitas hidup seseorang. Berdasarkan hasil Survei Kesehatan Rumah Tangga (SKRT, 2001), penyakit gigi dan mulut merupakan penyakit tertinggi yang dikeluhkan masyarakat Indonesia, sehingga perlu untuk senantiasa meningkatkan kesehatan gigi dan mulut sesuai dengan perkembangan kesehatan pada umumnya. Menurut H.L. Blum salah satu faktor yang memengaruhi status kesehatan individu atau masyarakat yakni faktor pelayanan kesehatan.<sup>2</sup>

Faktor pelayanan yang dimaksud yakni cakupan pelayanan dan kualitas pelayanan. Salah satu indikator kualitas atau mutu pelayanan yaitu kepuasan masyarakat yang dilayani.<sup>1</sup>

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Namun seringkali ditemukan banyak pelayanan kesehatan yang tidak sesuai harapan. Masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan yang ada, demikian halnya dalam bidang kesehatan gigi dan mulut. Salah satu yang banyak dikeluhkan yaitu dalam pelayanan perawatan Gigi Tiruan Lapisan Berbasis Akrilik.<sup>2</sup>

Dalam pelayanan pembuatan Gigi Tiruan Lapisan, faktor kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan atau kegagalan perawatan gigi tiruan. Dilihat dari sudut pandang pasien pelayanan perawatan gigi tiruan dikatakan berhasil apabila pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan serta mau dan nyaman menggunakan gigi tiruan yang dibuat. Tidak semua pelayanan perawatan gigi tiruan berhasil, karena banyak ditemui keluhan-keluhan pasien antara lain gigi tiruan yang longgar, rasa sakit akibat luka pada jaringan mukosa mulut yang terlalu menekan, tidak bisa digunakan untuk mengunyah, adanya basis gigi tiruan yang mengalami fraktur, dan keluhan lainnya. Di

samping itu juga banyak keluhan masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang tidak ramah, asal-asalan, membeda-bedakan status sosial, waktu tunggu yang terlalu lama, dan lain sebagainya.<sup>3</sup>

Kenyamanan merupakan hal yang paling penting dalam pemakaian gigi tiruan. Pemakaian gigi tiruan yang menimbulkan keluhan pada pemakainya, dapat mengakibatkan gigi tiruan tersebut tidak akan digunakan. Gigi tiruan baru dapat diterima pasien bila dapat mengembalikan fungsi fisiologik (fungsi pengunyahan, fungsi bicara) dan dapat mengembalikan penampilan (fungsi estetik), sehingga pemakai gigi tiruan dapat nyaman dan bisa beraktivitas dengan baik.<sup>3</sup>

Kelurahan Molas, merupakan kelurahan yang dapat ditempuh kurang lebih 60 menit dari pusat kota Manado. Menurut hasil survei pendahuluan, jumlah populasi penduduk kelurahan Molas yang berumur 20-60 tahun ada 2751 orang. Pada survei pendahuluan ini peneliti memperoleh informasi awal dari beberapa penduduk kelurahan Molas yang menggunakan gigi tiruan. Informasi ini menunjukkan bahwa mereka merasa kurang nyaman dalam pemakaian Gigi Tiruan Lepas. Informasi lainnya dari penduduk yang tidak memakai gigi tiruan, menggambarkan mereka tidak menggunakan gigi tiruan karena pengalaman buruk pribadi dalam pemakaian gigi tiruan, atau berdasarkan pengalaman buruk orang lain dalam perawatan Gigi Tiruan Lepas. Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, penulis merasa tertarik untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan

perawatan Gigi Tiruan Lepas Berbasis Akrilik pada masyarakat kelurahan Molas.

Tujuan penelitian ini terbagi atas tujuan umum dan khusus yakni :

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan perawatan Gigi Tiruan Lepas Berbasis Akrilik pada masyarakat kelurahan Molas.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan berdasarkan dimensi *reliability*.

- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness*

- c. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan berdasarkan dimensi *assurance*

- d. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan berdasarkan dimensi *emphaty*

- e. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan berdasarkan dimensi *tangible*.

- f. Untuk mengetahui dimensi kepuasan yang memiliki skor penilaian kepuasan tertinggi.

- g. Untuk mengetahui dimensi kepuasan yang memiliki skor penilaian kepuasan terendah.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran kepuasan pelayanan perawatan Gigi Tiruan Lepasn Berbasis Akrilik pada masyarakat kelurahan Molas. Penelitian ini dilakukan pada masyarakat kelurahan Molas Kecamatan Bunaken pada bulan September 2013 – bulan Februari 2014. Populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat kelurahan Molas pengguna gigi tiruan yang berusia 20-60 tahun. Berdasarkan perhitungan prevalensi pengguna gigi tiruan (7,1%), diperoleh jumlah sebanyak

195 orang.<sup>19</sup> Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dan wawancara untuk pengumpulan data. Penelitian ini dilakukan setelah mendapatkan izin penelitian dari Pihak kelurahan Molas kecamatan Bunaken berdasarkan surat permohonan izin dari PSKG UNSRAT. Setelah mendapatkan persetujuan dari pihak Kelurahan Molas maka pelaksanaan penelitian akan dimulai. Data yang dikumpulkan merupakan data primer dan sekunder yang dimasukkan ke dalam file komputer, selanjutnya diolah menggunakan program Excel dan disajikan dalam bentuk Tabel *Service-Quality* dan Diagram Kartesius.

Tabel 5. Distribusi skor penilaian *Servis-Quality* dimensi *reliability* berdasarkan rata-rata penilaian masyarakat kelurahan Molas

No.	Keterangan	Rata-rata		Skor Serv-Qual
		Pengalaman	Harapan	
1.	Dokter gigi/tukang gigi memeriksa dengan cepat dan tepat	3,95	4,42	- 0,47
2.	Dokter gigi/tukang gigi bekerja dengan cepat	3,92	4,45	- 0,53
3.	Gigi tiruan/tukang gigi yang ada bisa digunakan Untuk menggantikan fungsi yang Hilang(pengunyahan/bicara/estetik)	3,79	4,39	- 0,6
4.	Gigi tiruan yang ada nyaman untuk dipakai	3,53	4,36	- 0,83
	Rata-rata	3,8	4,4	- 0,6

Pada tabel 5 terlihat bahwa skor *Service-Quality* untuk dimensi *reliability* adalah – 0,6 dimana pada seluruh atribut pengalaman responden lebih rendah daripada harapannya. Kualitas jasa yang memiliki kesenjangan yang terbesar terdapat pada atribut ‘gigi tiruan yang ada nyaman untuk dipakai’ (-0,83), kemudian kualitas jasa yang kesenjanganannya paling kecil

ada pada atribut ‘dokter gigi/tukang gigi memeriksa dengan cepat dan tepat’ (-0,47).

Tabel 6. Distribusi skor penilaian *Service-Quality* dimensi *responsiveness* berdasarkan rata-rata penilaian masyarakat Kelurahan Molas

No.	Keterangan	Rata-rata		Skor ServQual
		Pengalaman	Harapans	
1.	Dokter gigi/tukang gigi tanggap dan cepat mengatasi keluhan/ masalah yang dihadapi	4,15	4,61	-0,46
2.	Pelayanan di dokter gigi/tukang gigi diberikan tanpa harus menunggu terlalu lama	4,12	4,48	-0,36
3.	Dokter gigi/tukang gigi memberikan informasi secara jelas/mudah dimengerti	3,83	4,55	-0,72
	Rata-rata	4,0	4,5	- 0,5

Tabel 6 memperlihatkan skor *Service-Quality* untuk dimensi *responsiveness* adalah - 0,5 dimana pada seluruh atribut pengalaman responden lebih rendah daripada harapannya. Kualitas jasa yang memiliki kesenjangan yang paling besar terdapat pada atribut ‘dokter gigi/tukang

gigi memberikan informasi secara jelas/mudah dimengerti (-0,72) dan kualitas jasa yang kesenjangan yang paling kecil adalah pada atribut ‘pelayanan dokter gigi/tukang gigi diberikan tanpa harus menunggu terlalu lama’ (-0,36).

Tabel 7. Distribusi skor penilaian *Service-Quality* dimensi *assurance* berdasarkan rata-rata penilaian masyarakat Kelurahan Molas

No.	Keterangan	Rata-rata		Skor Serv-Qual
		Pengalaman	Harapan	
1.	Dokter gigi/tukang gigi terampil dalam menggunakan peralatan	3,95	4,32	-0,37
2.	Dokter gigi/tukang gigi memiliki Kompetensi dan kewenangan sehingga memberikan rasa aman dan kepercayaan atas perawatan yang diterima	3,86	4,23	-0,37
3.	Dokter gigi/tukang gigi menerima dan menyapa dengan sopan dan ramah	3,24	4,56	-1,32
	Rata-rata	3,7	4,35	-0,7

Pada tabel 7 tampak bahwa skor *Service-Quality* pada dimensi *assurance* adalah -0,7 dimana pada seluruh atribut pengalaman responden lebih rendah daripada harapannya. Kualitas jasa yang memiliki kesenjangan yang paling besar terdapat pada atribut ‘dokter gigi/tukang gigi menyapa dengan sopan dan ramah’ (-

1,32) dan kualitas jasa yang mempunyai kesenjangan yang terkecil adalah pada atribut ‘dokter gigi/tukang gigi menerima dan menyapa dengan sopan dan ramah serta atribut ‘dokter gigi/tukang gigi memiliki kompetensi dan kewenangan sehingga memberikan rasa aman dan kepercayaan atas perawatan yang diterima’ (-0,37).

Tabel 8. Distribusi skor penilaian *Service-Quality* dimensi *emphaty* berdasarkan rata-rata penilaian masyarakat Kelurahan Molas

No.	Keterangan	Rata-rata		Skor Serv-Qual
		Pengalaman	Harapan	
1.	Dokter gigi/tukang gigi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	4,05	4,67	-0,62
2.	Perawatan yang diberikan dokter gigi/tukang gigi tanpa memandang status sosial	4,23	4,45	-0,22
Rata-rata		4,14	4,56	-0,42

Pada tabel 8 terlihat bahwa skor *Service-Quality* untuk dimensi *emphaty* adalah -0,42, dimana pada seluruh atribut pengalaman responden lebih rendah daripada harapannya. Kualitas jasa yang memiliki kesenjangan yang paling besar pada atribut ‘dokter gigi/tukang gigi

memberikan perhatian terhadap keluhan pasien’, yaitu sebesar -0,62 dan kualitas jasa yang kesenjangan terkecil yaitu pada atribut ‘perawatan yang diberikan dokter gigi/tukang gigi tanpa memandang status sosial’, sebesar -0,22.

Tabel 9. Distribusi skor penilaian *Service-Quality* dimensi *tangible* berdasarkan rata-rata penilaian masyarakat Kelurahan Molas

No.	Keterangan	Rata-rata		Skor Serv-Qual
		Pengalaman	Harapan	
1.	Peralatan untuk tindakan Perawatan tersedia/lengkap/ Kondisinya baik	3,82	4,29	-0,47
2.	Peralatan yang digunakan untuk Perawatan bersih	3,76	4,41	-0,6
3.	Ruang perawatan rapi, bersih,	3,76	4,52	-0,8

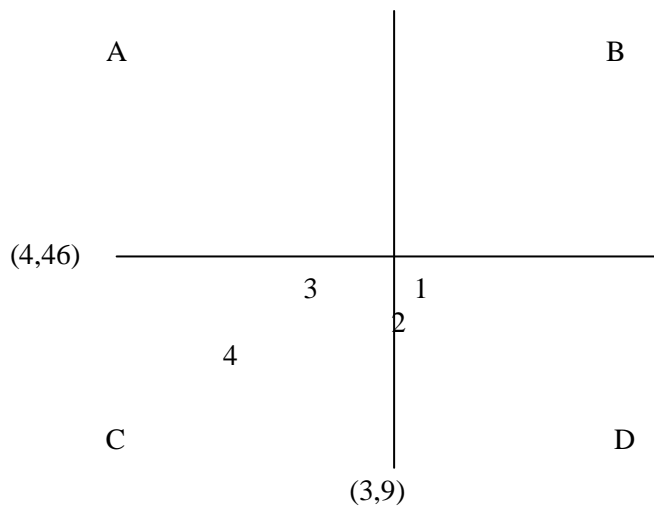
4.	Nyaman Dokter gigi/tukang gigi ber- penampilan rapi dan bersih	3,97	4,67	-0,7
Rata-rata		3,8	4,5	-0,6

Pada tabel 9 terlihat bahwa skor penilaian *Service-Quality* untuk dimensi *tangibles* adalah -0,6 dimana pada seluruh atribut pengalaman responden lebih rendah daripada harapannya. Kualitas jasa yang memiliki kesenjangan yang paling besar terdapat pada atribut 'peralatan untuk

Untuk mengetahui faktor-faktor yang harus dibenahi pada berbagai dimensi kepuasan pelayanan perawatan Gigi Tiruan Lepasan Berbasis Akrilik di Masyarakat Molas, maka digunakan Diagram Kartesius.

tindakan perawatan tersedia/lengkap/kondisinya baik', yakni sebesar -0,47. Kualitas jasa yang kesenjangan yang paling kecil adalah pada atribut 'peralatan yang digunakan untuk perawatan bersih', sebesar -0,6.

Gambar 2 menyajikan sebaran masing-masing atribut pada aspek dimensi *reliability* dalam Diagram Kartesius



Gambar 2. Diagram Kartesius dimensi *reliability*

Keterangan gambar :

- 1 : Dokter gigi/tukang gigi memeriksa dengan cepat dan tepat
- 2 : Dokter gigi/tukang gigi bekerja dengan cepat

- 3 : Gigi tiruan yang ada bisa digunakan untuk menggantikan fungsi yang hilang (pengunyahan/bicara/estetik)

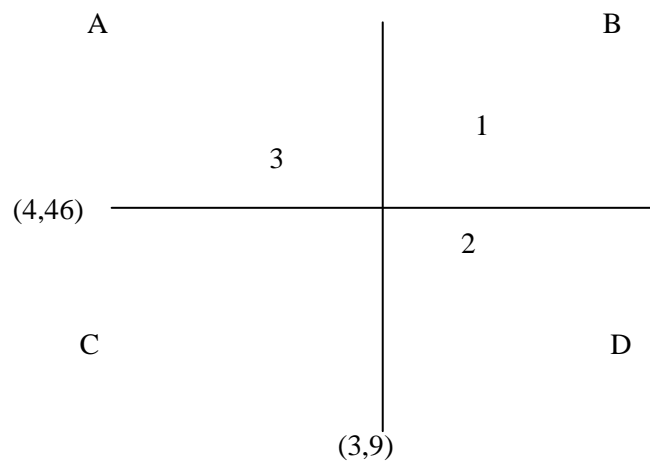
- 4 : Gigi tiruan yang ada nyaman untuk dipakai gigi/tukang gigi memeriksa dengan cepat dan tepat), dan atribut 2 (dokter gigi/tukang

Gambar 2 memperlihatkan bahwa pada dimensi *reliability*, atribut 1 (dokter

gigi bekerja dengan cepat) berada pada kuadran D. Hal ini berarti bahwa elemen jasa ini dianggap kurang penting oleh pasien namun dilaksanakan secara berlebihan oleh pihak dokter gigi/tukang gigi. Atribut 3 (gigi tiruan yang ada bisa digunakan untuk menggantikan fungsi yang hilang (pengunyahan/bicara/estetik) dan atribut 4 (gigi tiruan yang ada nyaman untuk dipakai) berada pada kuadran C yang

berarti bahwa elemen jasa ini dianggap kurang penting oleh pasien dan pelaksanaan oleh pihak dokter gigi/tukang gigi dinilai masih kurang atau belum sesuai dengan harapan pasien.

Gambar 3 menyajikan sebaran masing-masing atribut pada aspek dimensi *responsiveness* dalam Diagram Kartesius.



Gambar 3. Diagram Kartesius dimensi *responsiveness*

Keterangan gambar :

1 : Dokter gigi/tukang gigi tanggap dan cepat mengatasi keluhan/masalah yang dihadapi

2 : Pelayanan di dokter gigi/tukang gigi diberikan tanpa harus menunggu terlalu lama

3 : Dokter gigi/tukang gigi memberikan informasi secara jelas/mudah dimengerti.

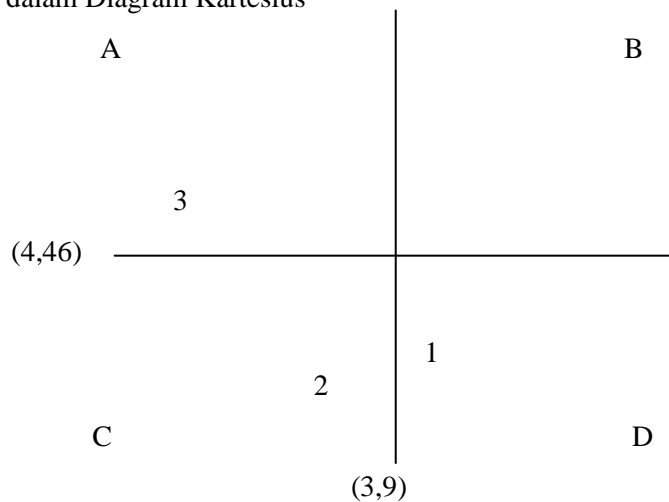
Pada gambar 3 tampak bahwa pada dimensi *responsiveness*, atribut 1 (dokter gigi/tukang gigi tanggap dan cepat mengatasi keluhan/masalah yang dihadapi) berada pada kuadran B yang berarti bahwa elemen jasa yang menurut pasien penting ini sudah dilaksanakan oleh pihak dokter gigi/tukang gigi dengan baik sehingga pasien puas. Atribut 2 (pelayanan di dokter gigi/tukang gigi diberikan tanpa harus

menunggu terlalu lama) berada pada kuadran D yang berarti elemen jasa ini dianggap kurang penting oleh pasien, namun dilaksanakan secara berlebihan oleh pihak dokter gigi/tukang gigi. Atribut 3 (dokter gigi/tukang gigi memberikan informasi secara jelas/mudah dimengerti) berada pada kuadran A yang berarti bahwa elemen jasa ini dianggap penting oleh pasien, namun tidak dapat dilaksanakan



oleh pihak dokter gigi/tukang gigi sesuai keinginan pasien sehingga pasien merasa tidak puas.

Gambar 4 menyajikan sebaran masing-masing atribut pada aspek dimensi *assurance* dalam Diagram Kartesius



Gambar 4. Diagram Kartesius Dimensi *Assurance*

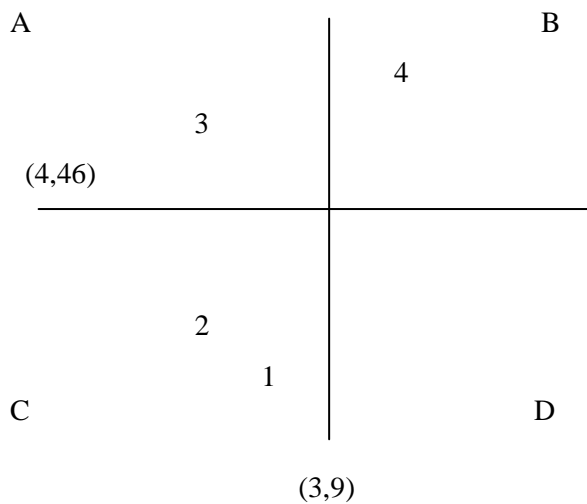
Keterangan gambar :

- 1 : Dokter gigi/tukang gigi terampil dalam menggunakan peralatan dalam perawatan
- 2 : Dokter gigi/tukang gigi memiliki kompetensi dan kewenangan sehingga memberikan rasa aman dan kepercayaan atas perawatan yang diterima
- 3 : Dokter gigi/tukang gigi menerima dan menyapa dengan sopan dan ramah

Pada gambar 4 tampak bahwa dari dimensi *assurance*, Atribut 1 (dokter gigi/tukang gigi terampil dalam menggunakan peralatan dalam perawatan) berada pada kuadran D yang berarti elemen jasa yang dianggap kurang penting oleh pasien, tetapi dilaksanakan secara berlebihan oleh pihak dokter gigi/tukang gigi. Atribut 2 (dokter gigi/tukang gigi memiliki kompetensi dan kewenangan sehingga memberikan rasa aman dan kepercayaan atas perawatan yang diterima oleh pasien) berada pada kuadran C yang berarti bahwa pelaksanaan oleh pihak dokter gigi/tukang gigi

masih kurang memuaskan pasien, dan elemen jasa ini dianggap kurang penting oleh pasien. Atribut 3 (Dokter gigi/tukang gigi menerima dan menyapa dengan sopan dan ramah terhadap pasien) berada pada kuadran A yang berarti bahwa elemen jasa yang dianggap penting oleh pasien tetapi tidak dapat dilaksanakan oleh pihak dokter gigi/tukang gigi sehingga pasien merasa tidak puas.

Gambar 5 menyajikan sebaran masing-masing atribut pada aspek dimensi *emphaty* dalam Diagram Kartesius



Gambar 5. Diagram Kartesius Dimensi *Emphaty*

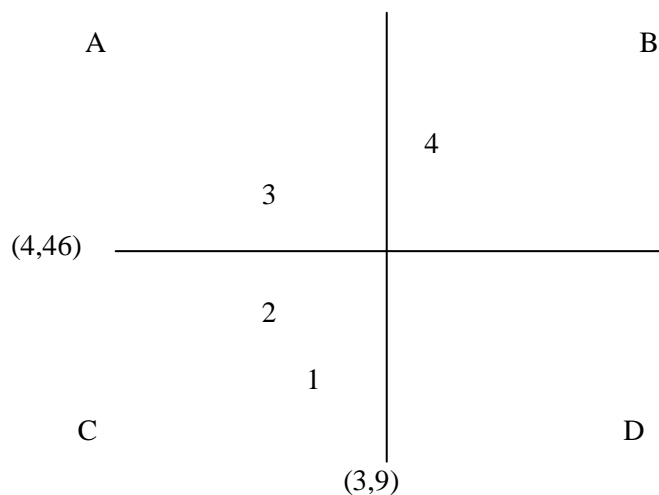
Keterangan gambar :

- 1 : Dokter gigi/tukang gigi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien
- 2 : Perawatan yang diberikan dokter gigi/tukang gigi tanpa memandang status sosial

Pada gambar 5 tampak bahwa dari dimensi *emphaty*, Atribut 1 (gigi/tukang gigi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien) berada pada kuadran B yang berarti bahwa elemen jasa yang menurut pasien penting ini sudah dilaksanakan oleh pihak dokter gigi/tukang gigi dengan baik sehingga

pasien puas. Atribut 2 (Perawatan yang diberikan dokter gigi/tukang gigi tanpa memandang status sosial) berada pada kuadran D yang berarti elemen jasa yang dianggap kurang penting oleh pasien, dilaksanakan secara berlebihan oleh pihak dokter gigi/tukang gigi.

Gambar 6 menyajikan sebaran masing-masing atribut pada aspek dimensi *tangible* dalam Diagram Kartesius



Gambar 6. Diagram Kartesius Dimensi *Tangible*

Keterangan gambar :

1 : Peralatan untuk tindakan perawatan tersedia/ lengkap/kondisinya baik

2 : Peralatan yang digunakan untuk perawatan bersih

3 : Ruang perawatan rapi, bersih, nyaman

4 : Dokter gigi/tukang gigi berpenampilan rapi dan bersih

Pada gambar 6 tampak bahwa dari dimensi *tangible* Atribut 1 (Peralatan untuk tindakan perawatan tersedia/lengkap/kondisinya baik), dan Atribut 2 (Peralatan yang digunakan untuk perawatan bersih) berada pada kuadran C yang berarti bahwa pelaksanaan oleh pihak dokter gigi/tukang gigi masih kurang, dan elemen jasa ini dianggap kurang penting oleh pasien. Atribut 3 (Ruang perawatan rapi, bersih, nyaman) berada pada kuadran A yang berarti bahwa elemen jasa yang dianggap penting oleh pasien tidak dapat dilaksanakan oleh pihak dokter gigi/tukang gigi sehingga pasien merasa tidak puas. Atribut 4 (Dokter gigi/tukang gigi berpenampilan rapi dan bersih) berada pada kuadran B yang berarti bahwa elemen jasa yang menurut pasien penting ini sudah dilaksanakan oleh pihak dokter gigi/tukang gigi dengan baik sehingga pasien puas.

## BAHASAN

Penilaian mutu pelayanan berdasarkan kepuasan pasien dilakukan dengan metode *Service-Quality* serta analisa Diagram Kartesius.<sup>21,22</sup> Penilaian dimensi *reliability* dengan metode *Service-Quality* memperlihatkan hasil negatip. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum sesuai dengan apa yang menjadi harapan pasien. Semakin besar nilai

negatipnya menunjukkan semakin besar kekurangan yang terlihat di mata pasien dan sekaligus menjadi dimensi yang harus segera dibenahi. Hasil penelitian pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa kualitas jasa yang memiliki kesenjangan terbesar terdapat pada atribut 'gigi tiruan yang ada nyaman untuk dipakai' (-0,83). Hal ini menggambarkan bahwa gigi tiruan yang digunakan pada umumnya menimbulkan ketidaknyaman. Ketidaknyaman dapat disebabkan karena gigi tiruan yang longgar atau adaptasi gigi tiruan yang kurang baik, oklusi kurang tepat, *finishing* dan *polishing* kurang bagus, dan lain sebagainya. Kondisi ini bisa terjadi karena kemampuan operator yang kurang dari segi pengetahuan dan ketrampilan sejak dari proses klinik hingga proses laboratorium. Pada tahap klinik, pembuatan gigi tiruan sepenuhnya bergantung pada kemampuan operator dalam hal ini dokter gigi atau tukang gigi, namun pada tahap labortorium bisa saja yang bertanggungjawab bukan dokter gigi tetapi pihak laboratorium. Sepengetahuan peneliti kota Manado belum memiliki laboratorium pembuatan gigi tiruan, sehingga kemungkinan besar pembuatan gigi tiruan di kota Manado dilakukan oleh para tukang gigi atau tekniker dan sangat jarang dilakukan sendiri oleh dokter gigi yang merawat. Hal ini didukung oleh karakteristik responden yang kurang lebih 50% tingkat pendidikannya di bawah SMP. Demikian halnya dengan tingkat ekonomi yang tergambar dari pekerjaan responden yang ± 50% adalah buruh hingga tidak memiliki pekerjaan. Kualitas jasa yang kesenjangan

paling kecil ada pada atribut 'dokter gigi/tukang gigi memeriksa dengan cepat dan tepat' (-0,47). Keadaan ini menggambarkan bahwa responden masih kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Apabila dihubungkan dengan analisa Diagram Kartesius, terlihat bahwa elemen jasa ini sebenarnya dianggap kurang penting oleh responden, namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh pemberi jasa pelayanan. Dokter gigi/tukang gigi seharusnya lebih fokus pada hasil akhir dari gigi tiruan yang dibuat bukan pada kecepatan melakukan pemeriksaan dan perawatan, walaupun elemen jasa ini juga penting diperhatikan. Hasil analisa ini menunjukkan bahwa elemen jasa yang perlu dilakukan pembenahan pada dimensi *reliability*, yaitu pada atribut 3 (gigi tiruan yang ada bisa digunakan untuk menggantikan fungsi yang hilang) dan atribut 4 (gigi tiruan yang ada nyaman dipakai) walaupun bukan prioritas oleh karena pelaksanaannya belum sesuai harapan pasien.

Penilaian semua elemen jasa pada dimensi *responsiveness* dengan menggunakan metode *Service Quality* menunjukkan hasil negatif. Keadaan ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan responden. Hal ini berarti bahwa harapan responden lebih besar daripada pengalaman yang dialami. Kesenjangan yang terbesar berada pada penilaian elemen jasa atribut 3 (dokter gigi/tukang gigi memberikan informasi secara jelas/mudah dimengerti), yaitu sebesar - 0,72. Angka ini menggambarkan ketidakpuasan tertinggi dari responden yakni pada kurangnya informasi yang mudah dipahami. Responden

pada dasarnya membutuhkan informasi yang jelas tentang perawatan pembuatan gigi tiruan yang akan dijalankannya, terlebih jika biaya yang perawatan dikeluarkan cukup besar. Angka penilaian tertinggi) pada dimensi ini berada pada penilaian elemen jasa atribut 2 (pelayanan di dokter gigi/tukang gigi diberikan tanpa harus menunggu terlalu lama), yaitu sebesar -0,36. Angka ini menggambarkan ketidakpuasan terendah dari responden yakni pada pelayanan yang diberikan tanpa harus menunggu terlalu lama. Hal ini didukung oleh karakteristik responden yang persentase terbesar tidak bekerja (28,8%), sehingga masalah waktu mungkin tidak terlalu dipermasalahkan oleh responden. Apabila dihubungkan dengan analisa Diagram Kartesius, terlihat bahwa elemen jasa atribut 3 (dokter gigi/tukang gigi memberikan informasi secara jelas/mudah dimengerti) beradapada kwadran A yang berarti elemen jasa ini dianggap penting namun belum dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan, sehingga responden merasa tidak puas. Elemen jasa ini merupakan prioritas utama untuk diperbaiki agar pasien merasa puas. Elemen jasa atribut 2 (pelayanan di dokter gigi/tukang gigi diberikan tanpa harus menunggu terlalu lama) berada pada kwadran D dari Diagram Kartesius, yang menunjukkan elemen jasa ini dianggap kurang penting, namun pelayanan yang diberikan sudah sangat baik.

Penilaian semua elemen jasa pada dimensi *assurance* dengan menggunakan metode *Service Quality* menunjukkan hasil negatif. Keadaan ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan responden.

Hal ini berarti bahwa harapan responden lebih besar daripada pengalaman yang mereka rasakan, sama seperti penilaian pada dua dimensi kepuasan sebelumnya. Kesenjangan terbesar berada pada atribut 3 (dokter gigi/tukang gigi menerima dan menyapa dengan sopan dan ramah), yaitu sebesar -1,32. Angka ini menggambarkan ketidakpuasan tertinggi dari responden yakni pada cara dokter gigi/tukang gigi menerima dan menyapa mereka. Responden memiliki harapan bahwa mereka akan dilayani dengan sopan dan ramah, namun harapan ini dinilai tidak dapat dipenuhi oleh pemberi jasa pelayanan. Umumnya setiap individu ingin diperlakukan dengan sopan dan ramah, terlebih pada pelanggan di sektor jasa karena mereka mengeluarkan biaya untuk memperoleh jasa pelayanan tersebut. Pada pembuatan gigi tiruan, pasien mengeluarkan biaya yang tidak sedikit, sehingga peneliti berasumsi bahwa sangat wajar apabila responden memiliki tuntutan seperti itu. Penilaian elemen jasa yang memiliki kesenjangan terkecil berada pada elemen jasa atribut 1 (dokter gigi/tukang gigi terampil dalam menggunakan peralatan) dan atribut 2 (dokter gigi/tukang gigi memiliki kompetensi dan kewenangan sehingga rasa aman dan kepercayaan atas perawatan yang diterima). Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap pelayanan pembuatan gigi tiruan dilihat dari dimensi *assurance* belum dapat dipenuhi oleh dokter gigi/tukang gigi yang memberi pelayanan. Peneliti berasumsi bahwa responden merasa kurang puas mungkin disebabkan karena kegagalan yang seringkali terjadi pada prosedur pencetakan

rahang pasien. Operator yang kurang terampil bisa mengakibatkan prosedur ini dilakukan berulang kali sehingga dapat menyebabkan pasien mulai meragukan keterampilan dokter gigi/tukang gigi dalam menggunakan peralatan untuk perawatan pembuatan gigi tiruan. Penilaian ini bisa juga membuat pasien mempertanyakan kompetensi dan kewenangan dokter gigi/tukang gigi dalam perawatan yang dilakukan. Apabila dihubungkan dengan analisa diagram kartesius, terlihat bahwa elemen jasa atribut 3 (dokter gigi/tukang gigi menerima dan menyapa dengan sopan dan ramah) berada pada kwadran A Diagram Kartesius. Hal ini berarti elemen jasa ini dianggap penting oleh pasien namun tidak dapat dilaksanakan sesuai harapan pasien, sehingga pasien merasa tidak puas. Elemen jasa ini merupakan prioritas utama pelayanan yang harus dibenahi, yang artinya pelayanan yang sopan dan ramah merupakan tuntutan utama pasien. Elemen jasa atribut 2 (dokter gigi/tukang gigi memiliki kompetensi dan kewenangan sehingga rasa aman dan kepercayaan atas perawatan yang diterima) berada pada kwadran C Diagram Kartesius, yang berarti bahwa elemen jasa ini dianggap kurang penting oleh pasien dan belum dilaksanakan sesuai harapan pasien. Pembinaan elemen jasa ini masuk kategori prioritas rendah, namun tetap menjadi prioritas yang harus dibenahi. Elemen jasa atribut 1 (dokter gigi/tukang gigi terampil dalam menggunakan peralatan) masuk dalam kwadran D Diagram Kartesius, yang berarti elemen jasa ini kurang penting namun sudah

dilaksanakan dengan sangat baik bahkan cenderung berlebihan.

Penilaian semua elemen jasa dengan menggunakan metode *Service - Quality* pada dimensi *emphaty* menunjukkan hasil negatif, yang artinya bahwa pasien umumnya merasa kurang puas dengan pelayanan pada dimensi ini. Harapan pasien tidak sesuai dengan kenyataan yang dialami. Kesenjangan terbesar pada dimensi ini terdapat pada elemen jasa atribut 1 (dokter gigi/tukang gigi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien). Kondisi ini menggambarkan bahwa dokter gigi/tukang gigi dinilai oleh pasien kurang memperhatikan keluhan mereka. Peneliti berasumsi bahwa hal ini bisa terjadi karena dalam melakukan perawatan pembuatan gigi tiruan, dokter gigi/tukang gigi terlalu fokus pada prosedur perawatan yang dikerjakan di ruang perawatan sehingga terkesan mengabaikan keluhan pasien. Prosedur klinis pembuatan gigi tiruan menuntut ketelitian dan keakuratan dalam melakukan pencetakan serta perlu kecermatan pada saat melakukan pemasangan gigi tiruan di mulut pasien. Kesenjangan terkecil pada penilaian dimensi *emphaty*, berada pada elemen jasa atribut 2 (perawatan yang diberikan dokter gigi/tukang gigi tanpa memandang status sosial). Pada penilaian elemen jasa ini pasien terlihat masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan, walaupun penilaiannya masih lebih baik dibandingkan penilaian pada elemen jasa atribut 1. Pada sebagian besar pasien, dokter gigi/tukang gigi memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien. Peneliti berpendapat bahwa keadaan ini bisa terjadi

demikian karena dokter gigi/tukang gigi merasa sudah seharusnya memperlakukan pasien seperti itu, karena semuanya membayar sesuai tarif yang sudah ditentukan. Selama semua pasien yang dirawat membayar sesuai tarif, tidak perlu ada perlakuan istimewa dengan alasan perbedaan status sosial. Apabila hasil penilaian ini dihubungkan dengan analisa Diagram Kartesius, terlihat bahwa elemen jasa atribut 2 berada pada kwadran D. Elemen jasa ini dianggap kurang penting, namun sudah dilaksanakan dengan berlebihan oleh pemberi jasa pelayanan. Elemen jasa atribut 1 berada pada kwadran B, yang berarti bahwa elemen jasa ini dianggap penting dan sudah dilakukan sesuai harapan pasien. Diharapkan pelayanan pada elemen jasa ini dipertahankan karena sudah memuaskan pasien.

Penilaian semua elemen jasa dengan menggunakan metode *Service - Quality* pada dimensi *tangible* menunjukkan hasil negatif, yang artinya bahwa pelayanan pada dimensi ini belum memuaskan pasien. Harapan pasien melebihi kenyataan yang dialami pasien saat menjalani perawatan. Kesenjangan terbesar pada elemen jasa atribut 3 (ruang perawatan rapi, bersih, nyaman). Hasil ini menggambarkan bahwa harapan pasien pada ruang perawatan yang rapi, bersih, nyaman belum terpenuhi sehingga pasien merasa kurang puas. Menurut pendapat peneliti bahwa keadaan ini menunjukkan kondisi ruang praktek dokter gigi/tukang gigi dalam melayani pasien. Umumnya dokter gigi melayani perawatan pembuatan gigi tiruan di puskesmas yang fasilitas ruang perawatannya masih kurang memadai, demikian halnya

dengan perawatan yang dilakukan di tukang gigi. Mungkin hasil penilaiannya akan berbeda apabila responden melakukan perawatan di dokter gigi praktek. Umumnya praktek pribadi dokter gigi sangat memperhatikan kebersihan, kerapian dan kenyamanan pasien agar pasien betah oleh karena perawatan di dokter gigi umumnya membutuhkan waktu yang cukup panjang. Kesenjangan terkecil pada penilaian dimensi *tangible* berada pada elemen jasa atribut 1 (peralatan untuk tindakan perawatan tersedia/lengkap/kondisinya baik). Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap peralatan dilihat dari dimensi *tangible* belum dapat dipenuhi oleh dokter gigi/tukang gigi yang memberi pelayanan. Peneliti berasumsi bahwa responden merasa kurang puas mungkin disebabkan karena peralatan untuk tindakan perawatan yang tersedia masih kurang lengkap serta kondisinya kurang baik, sehingga pasien merasa kurang puas. Pasien

## SIMPULAN

Selisih antara tingkat harapan dengan pengalaman pasien semuanya tidak memuaskan pasien atau masih di bawah harapan pasien.

Penelitian ini memiliki keterbatasan oleh karena hasil yang diperoleh tidak memisahkan antara penilaian kepuasan pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi dan tukang gigi.

## SARAN

1. Bagi pemerintah, diharapkan dapat menyediakan tenaga kesehatan gigi yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang cukup serta sarana

umumnya dilayani oleh dokter gigi di puskesmas atau tukang gigi dengan fasilitas yang lebih minim bila dibandingkan di praktek pribadi. Apabila dihubungkan dengan analisa diagram kartesius, terlihat bahwa elemen jasa atribut 1 berada pada kwadran C Diagram Kartesius, yang berarti bahwa elemen jasa ini dianggap kurang penting oleh pasien dan belum dilaksanakan sesuai harapan pasien. Pembenahan elemen jasa ini masuk kategori prioritas rendah, namun tetap menjadi prioritas yang harus dibenahi.

Dari keseluruhan hasil penilaian di atas terlihat bahwa dimensi yang paling banyak dikeluhkan adalah pelayanan pada dimensi *assurance*. Hasil ini memiliki persamaan dengan hasil penelitian A. St. Asmidar dan Andi Zulkifli Abdullah (2007), dimana dimensi *assurance* merupakan dimensi yang paling banyak dikeluhkan.<sup>23</sup>

pelayanan yang memadai untuk dapat memberikan pelayanan perawatan gigi tiruan yang lebih baik.

2. Untuk perbaikan pelayanan perawatan gigi tiruan disarankan beberapa hal sesuai skala prioritas pada penilaian dimensi kepuasan:
  - a. Prioritas yang harus dibenahi terlebih dahulu adalah atribut kepuasan yang berada pada kuadran A. Atribut-atribut ini dianggap penting oleh pelanggan namun pihak dokter gigi/tukang gigi belum dapat melaksanakan

sesuai dengan keinginan pasien, sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Faktor-faktor yang menjadi prioritas adalah :

- 1) Menerima dan menyapa dengan sopan dan ramah (dimensi *assurance*).
- 2) Ruang perawatan rapi bersih dan nyaman (dimensi *tangible*).
- 3) Memberikan informasi yang secara jelas/mudah dimengerti (dimensi *responsiveness*).

Faktor-faktor yang ada di kuadran A ini perlu ditingkatkan agar dapat masuk ke kuadran B.

- b. Prioritas yang perlu dipertahankan adalah untuk atribut-atribut yang berada di kuadran B. Atribut ini oleh pasien dianggap sangat penting dan ternyata telah berhasil dilaksanakan dokter gigi/tukang gigi sehingga pasien merasa puas, jadi wajib dipertahankan. Faktor-faktor tersebut :

- 1) Dokter gigi/tukang gigi berpenampilan rapi dan bersih (dimensi *tangible*).
- 2) Memberikan perhatian terhadap keluhan pasien (dimensi *emphaty*)
- 3) Dokter gigi/tukang gigi tanggap dan cepat mengatasi keluhan/masalah yang dihadapi (dimensi *responsiveness*)

Semua faktor dalam kuadran B ini harus tetap dikelola dan dipertahankan.

- c. Prioritas rendah, adalah faktor-faktor yang berada pada kuadran C. Faktor-faktor ini kurang penting bagi pasien dan pelaksanaan oleh pihak dokter gigi/tukang gigi juga dianggap biasa-biasa saja dan kurang memuaskan. Pembinaan tetap dilakukan tetapi bukan menjadi prioritas utama. Faktor-faktor yang dimaksud adalah :

- 1) Gigi tiruan yang ada nyaman untuk dipakai (dimensi *reliability*)
- 2) Peralatan yang digunakan untuk perawatan bersih (dimensi *tangible*)
- 3) Gigi tiruan yang ada bisa digunakan untuk menggantikan fungsi yang hilang (dimensi *reliability*)
- 4) Peralatan untuk tindakan perawatan tersedia/lengkap/kondisinya baik (dimensi *tangible*)
- 5) Dokter gigi/tukang gigi memiliki kompetensi dan kewenangan sehingga memberikan rasa aman dan kepercayaan atas perawatan yang diterima (dimensi *assurance*)

Faktor-faktor yang berada di kuadran ini perlu untuk diperhatikan dan dikelola dengan serius karena



ketidakpuasan pelanggan umumnya berawal dari faktor dari kuadran ini.

- d. Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tapi disajikan dengan baik oleh dokter gigi/tukang gigi, yaitu :

1) Perawatan yang diberikan tanpa memandang status sosial (dimensi *tangible*)

2) Pelayanan diberikan tanpa harus menunggu terlalu lama (dimensi *responsiveness*)

3) Dokter gigi/tukang gigi terampil dalam menggunakan peralatan dalam perawatan (dimensi *assurance*)

4) Dokter gigi/tukang gigi memeriksa dengan cepat dan tepat (dimensi *reliability*)

Dokter gigi/tukang gigi bekerja dengan cepat (dimensi *reliability*)<sup>3</sup>.

Diharapkan adanya penelitian lanjutan yang meneliti tentang kepuasan pelayanan perawatan Gigi Tiruan Lepasan Berbasis Akrilik yang dilakukan baik oleh dokter gigi dan tukang gigi yang dilakukan secara terpisah.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Djoko RS. Sistem pembiayaan pada pelayanan kesehatan gigi. Jurnal Ilmiah dan Teknologi Kedokteran Gigi FKG UPDM (B) 2008;5(1):23-4.
2. Andaleeb SS. 2001. Service Quality Perceptions and Patient Satisfaction: a Study of Hospitals in a Developing Country. Soc Sci Med. 52 : 1359-70.

3. Dewi K, Naini A, Achmad G. Tingkat kepuasan pasien gigi tiruan sebagian lepasan di rumah sakit gigi dan mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember. Stomatognathic (J.K.G.Unei). 2011;8(2):67-121.
4. Azrul A. Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia., 1996
5. Basu SD, dan Hani HT. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik (Edisi Pertama, Cetakan Ketiga), 2000.
6. Umar, Husein. Study Kelayakan Bisnis (Edisi Ketiga). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.
7. Kotler P, Keller KL. Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua belas). Jakarta: Indeks, 2007.
8. Azwar A. "Pengantar Administrasi Kesehatan". Jakarta: Binarupa Aksara, 1996.
9. Sumarwanto E. Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan. Cermin Dunia Kedokteran. 1994;19..
10. Craig RG, Powers. Restorative Dental Materials (Sixth Edition). London: CV Mosby Co, 2002: p:636-682
11. Combe EC. Notes on Dental Materials (Sixth edition). New York: Churchill Livingstone inc, 1992; p. 282-288
12. Noort R. 1994. Introduction to Dental Materials. London: CV Mosby, 1994; p: 183-188.
13. Haryanto AG. Buku ajar ilmu geligi tiruan sebagian lepasan. Jakarta: Hipokrates, 1991 : 30-50.
14. Zarb GA, Bolender CL, Hickey JC, Carlsson GE. Buku ajar prostodonti untuk pasien tak bergigi menurut Boucher. Alih Bahasa. Daroewati Mardjono. Edisi 10. Jakarta: EGC 2002:2
15. Anonymous. Dentures. [Online] 2009 [cited november 2013] Available

- from:URL:<http://www.wikipedia/dentures>
16. Ardan R. Esthetic consideration for long free-end removable partial denture. [Online] 2009 [cited november 2013] Available from:URL:[http://www.pustaka.unpad/esthetic\\_consideration\\_forlong\\_fe\\_tambahan.pdf](http://www.pustaka.unpad/esthetic_consideration_forlong_fe_tambahan.pdf)
  17. Musacchio E et al. Tooth Loss in the Eldery and its Association with Nutritional Status, Socio-Economic and Lifestyle Factors. *Acta Odontologica Scandinavica*. 2007; 65 : 78-86.
  18. Fenn HR, Liddelow KP, Gimson AP. *Clinical dental prosthetics*. News Delhi: CBS Publisher & Distributors, 2002: 302-8, 454-55.
  19. Dinas Kesehatan Kota Manado, Profil kesehatan kota Manado, Manado: 2012
  20. Riduwan, M.B.A. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Cet 1. Bandung: Penerbit Alfabeta;2004
  21. Soetjipto, Budi. 1997. *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Usahawan, Tahun XXVI, No. 01, januari, jakarta
  22. Supranto, J. 1997. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Menaikan Pangsa Pasar". Rineka Cipta, Jakarta
  23. Anas ASA, Abdullah AZ. *Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo Makasar*. *Dentofasial*, Vol. 7, No. 2, Oktober 2008:99-106