

Tingkat Kepuasan Pegawai Kantor Pusat BATAN Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Retnaningrum Widiati Setyomumpuni
Klinik Kantor Pusat BATAN
Badan Tenaga Nuklir Nasional
Jl. Kuningan Barat Mampang Prapatan Jakarta 12710
retnaningrum@batan.go.id

Abstrak

Hasil studi morbiditas pada survei kesehatan nasional tahun 2001, masalah kesehatan gigi dan mulut termasuk dalam kelompok 10 penyakit terbanyak di Indonesia (60 %). Kesadaran untuk melakukan pemeriksaan gigi dan mulut secara teratur pada pusat layanan kesehatan gigi dan mulut dan kualitas pelayanan yang belum optimal menjadi faktor penyebab.

Klinik Kantor Pusat BATAN disediakan sebagai pusat pelayanan kesehatan pegawai kantor pusat BATAN, termasuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dalam menerima pelayanan yang diberikan seringkali terdapat perbedaan/kesenjangan antara harapan pelayanan yang diterima dengan kenyataan yang didapat. Beberapa faktor menjadi penyebabnya.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai kantor pusat BATAN terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diterima, maka dilakukan penelitian tingkat kepuasan pelayanan dengan mengumpulkan data melalui pengisian kuesioner yang dibagikan pada para responden. Sampel yang diambil adalah sebagian pegawai yang pernah mendapat layanan kesehatan gigi dan mulut.

Berdasarkan penghitungan, indeks kepuasan harapan responden sebesar 4,4 sedangkan kenyataannya sebesar 3,8 dengan perbedaan antara harapan dan kenyataan sebesar 0,6. Idealnya adalah tidak terdapat perbedaan antara kenyataan dengan harapan. Faktor yang menyebabkan perbedaan cukup tinggi adalah fasilitas layanan dan petugas pemberi layanan.

Sehingga perlu diperhatikan fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan dan petugas pemberi pelayanan, dalam hal kecepata, ketepatan dan kecakapannya.

Kata kunci :

Indeks kepuasan, layanan, gigi dan mulut

1. PENDAHULUAN

Dalam sistem kesehatan nasional disebutkan bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk, agar terwujud derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum.

Berdasarkan UU Kesehatan No. 23 Tahun 1992, kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Salah satu faktor penting adalah kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan survei kesehatan rumah tangga tahun 1995, penyakit gigi dan mulut masih berkisar pada penyakit yang menyerang jaringan keras gigi, yaitu karies dan penyakit jaringan periodontal.

Hasil laporan morbiditas 2001, menunjukkan bahwa kesehatan gigi dan mulut di Indonesia masih menjadi keluhan masyarakat yaitu sekitar 60 %, diantaranya karies gigi dan penyakit periodontal (Depkes RI, 2002). Kesehatan gigi merupakan bagian integral dari kesehatan pada umumnya, sehingga pemeliharaan kesehatan gigi penting dilakukan (Depkes RI, 1999).

Kesehatan gigi dan mulut yang baik dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari seperti makan, minum, bicara, sosialisasi dan rasa percaya diri. Aspek lain yang juga berperan adalah perilaku melakukan pemeriksaan gigi secara teratur pada pusat layanan kesehatan gigi. Sebagai salah satu unit penunjang operasional BATAN, klinik gigi Kantor Pusat BATAN disediakan untuk memberikan pelayanan kesehatan pada semua pegawai BATAN.

Kinerja unit klinik Kantor Pusat BATAN bukan saja ditentukan oleh jumlah kasus gigi yang ditangani, tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pegawai yang melakukan pemeriksaan gigi. Menurut Kotler (1993), kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan pasien.

Pada penelitian ini akan dinilai bagaimana tingkat kepuasan pegawai Kantor Pusat BATAN terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Kantor Pusat BATAN, selain itu juga untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Pelayanan kesehatan ialah setiap bentuk pelayanan yang ditujukan untuk perseorangan atau masyarakat dan dilaksanakan dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk memelihara atau pun meningkatkan derajat kesehatan (Departemen Kesehatan RI Tahun 2009).

Apabila pelayanan yang baik dapat membuat pasien merasa "**puas**", maka secara logika pelayanan yang terbaik atau sangat baik adalah pelayanan yang membuat pasien merasa "**sangat puas**".

Penilaian atau persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh banyak faktor, baik yang berhubungan langsung dengan proses penyampaian jasa pelayanan kepada pasien maupun tidak berhubungan langsung dengan proses penyampaian jasa seperti aspek fisik dan persyaratan pelayanan.

Penilaian kualitas pelayanan dikaitkan dengan kepuasan pasien dengan berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan (Supranto, 2001), yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*) adalah wujud langsung yang meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kemutahiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana, kondisi SDM perusahaan dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan.
- b. Keandalan (*reability*) adalah pelayanan yang disajikan dengan segera dan memuaskan dan merupakan aspek – aspek keandalan system pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana, kepedulian perusahaan kepada permasalahan yang dialami pasien, keandalan penyampaian jasa sejak awal, ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan keakuratan penanganan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen. Hal ini meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, kesediaan pegawai dalam membantu konsumen, keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat.
- d. Jaminan (*assurance*) adalah adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan yang meliputi kemampuan SDM, rasa aman selama berurusan dengan karyawan, kesabaran karyawan, dukungan pimpinan terhadap staf.
- e. Empati (*empati*) adalah berkaitan dengan memberikan perhatian penuh kepada konsumen yang meliputi perhatian kepada konsumen, perhatian staf secara pribadi kepada konsumen, pemahaman akan kebutuhan konsumen, perhatian terhadap kepentingan konsumen, kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan konsumen.

Prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai pentingnya kualitas pelayanan suatu instansi, adalah sejauh mana pelayanan dapat memberikan tingkat kepuasan semaksimal mungkin kepada para pegawai. Dalam arti, kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap pegawai. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan instansi, disitulah tercipta nilai kepuasan yang maksimal (Kalihutu, 2008). Kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang diberikan (Haffizurrachman, 2004) dan sebagai bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2004).

Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan.

Kotler (2007), mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

Menurut Gerson (2004), kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Nurachmah (2005), kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi paska konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan pelanggan.

Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan atau penerima pelayanan maka perlu dilakukan pengukuran. Menurut Supranto (2001), pengukuran tingkat kepuasan dimulai dari penentuan pelanggan, kemudian dimonitor dari tingkat kualitas yang diinginkan dan akhirnya merumuskan strategi. Lebih lanjut juga dikemukakan bahwa harapan pelanggan dapat terbentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabat serta janji dan informasi dari penyedia jasa dan pesaing. Kepuasan pelanggan dapat digambarkan dengan suatu sikap pelanggan, berupa derajat kesukaan (kepuasan) dan ketidaksukaan (ketidakpuasan) pelanggan terhadap pelayanan yang pernah dirasakan sebelumnya.

Ada beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan. (Kotler, 2007), salah satunya adalah metode survei kepuasan pelanggan. Penelitian survei dapat melalui pos, telepon dan wawancara langsung. Responden juga dapat diminta untuk mengurutkan berbagai elemen penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik perusahaan dalam masing-masing elemen.

Melalui survei diperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Tingkat kepuasan dapat diukur dengan beberapa metode di atas. Data yang diperoleh dari hasil pengukuran tiap-tiap metode mempunyai hasil yang berbeda. Pada penelitian yang menggunakan metode survei kepuasan pelanggan, data/ informasi yang diperoleh menggunakan metode ini lebih fokus pada apa yang ingin diteliti sehingga hasilnya pun akan lebih valid.

Menurut Nursalam (2003), untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan, sebagai berikut: sangat tidak memuaskan (1), tidak memuaskan (2), cukup memuaskan (3), memuaskan (4), sangat memuaskan (5). Pasien akan merasa sangat tidak puas apabila hasil pelayanan yang diberikan oleh perawat/ didapatkan pasien jauh dibawah harapannya, jika hasil pelayanan yang diberikan oleh perawat belum memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima pasien.

Pelayanan akan cukup memuaskan jika pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah memenuhi sebagian harapan pasien. Pelayanan akan memuaskan apabila pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah memenuhi harapan rata-rata pasien, sedangkan pasien akan merasa sangat puas apabila pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan melebihi apa yang diharapkan pasien.

1.1 Pengaruh Antar Variabel Penelitian

1. Pengaruh antara *tangible* dengan kepuasan konsumen

Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran dari , pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan dan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik tersebut meliputi gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta

penampilan pegawainya. Variabel bukti fisik dapat ditampilkan dengan indikator-indikator sebagai berikut (Parasuraman, Zeithaml dan Barry, 1988)

FL : Fasilitas yang lengkap

KR : Karyawan selalu berpakaian rapi

KL : Keamanan lingkungan

KL : Kenyamanan lingkungan

Hubungan bukti fisik dengan kepuasan adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap bukti fisik, maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan konsumen juga semakin rendah. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H1 : Bukti Fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

2. Pengaruh Antara Reliability dengan Kepuasan Konsumen .

Menurut Parasuraman. et al. 1998 (Rambat L dan A. Hamdani, (2006:182) kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan. Variabel kehandalan dapat ditampilkan dengan indikator-indikator sebagai berikut :

PB : Pelayanan yang baik

CK : Cara kerja karyawan yang profesional

KA : Kemudahan dalam sistem administrasi

Hubungan kehandalan dengan kepuasan konsumen adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. . Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut :

H2 : Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh Antara *Responsiveness* dengan Kepuasan Konsumen

Dimensi ini adalah dimensi yang paling dinamis. Harapan konsumen hampir dapat dipastikan akan berubah seiring dengan kecepatan daya tanggap dari pemberi jasa.

Menurut Parasuraman. Dkk. 1998 (Lupiyoadi & Hamdani, 2006 : 182) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dan membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Barry (1988), daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan

merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Tingkat kesediaan atau kepedulian ini akan dilihat sampai sejauh mana pihak perusahaan berusaha dalam membantu konsumennya. Adapun bentuknya bisa dilakukan dengan penyampaian informasi yang jelas, tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan. Sedangkan Kotler (2001:616) mendefinisikan daya tanggap sebagai kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.

Variabel daya tanggap dapat ditampilkan dengan indikator-indikator sebagai berikut :

PC : Pelayanan yang cepat

PK : Penanganan terhadap keluhan

PI : Penyampaian informasi

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut :

H3 : Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

4. Pengaruh Antara Assurance dengan Kepuasan Konsumen

Kotler (2001:617) mendefinisikan keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Menurut Parasuraman. et al. 1998 (Rambat L dan A. Hamdani, 2006:182) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Variabel jaminan dan kepastian dapat ditampilkan dengan indikator-indikator sebagai berikut:

JK : Jaminan terhadap kesalahan kinerja

KP : Kualitas pelayanan yang baik

PK : Pengetahuan karyawan

Hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut :

H4 : Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

5. Pengaruh Antara *Empathy* dengan Kepuasan Konsumen

Menurut Parasuraman. Dkk. 1998 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182), empati (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kotler (2001:617) mendefinisikan empati sebagai syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi konsumen. Dimensi empati ini adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum dimensi ini memang dipersepsikan kurang penting dibandingkan dengan dimensi kehandalan dan daya tanggap bagi konsumen, studi yang dilakukan Frontier selama beberapa tahun terakhir untuk berbagai industri mengkonfirmasi hal ini. Akan tetapi untuk kelompok konsumen kelas atas, dimensi ini bisa menjadi dimensi yang paling penting.

Variabel empati dapat ditampilkan dengan indikator sebagai berikut :

PR : Pelayanan yang ramah

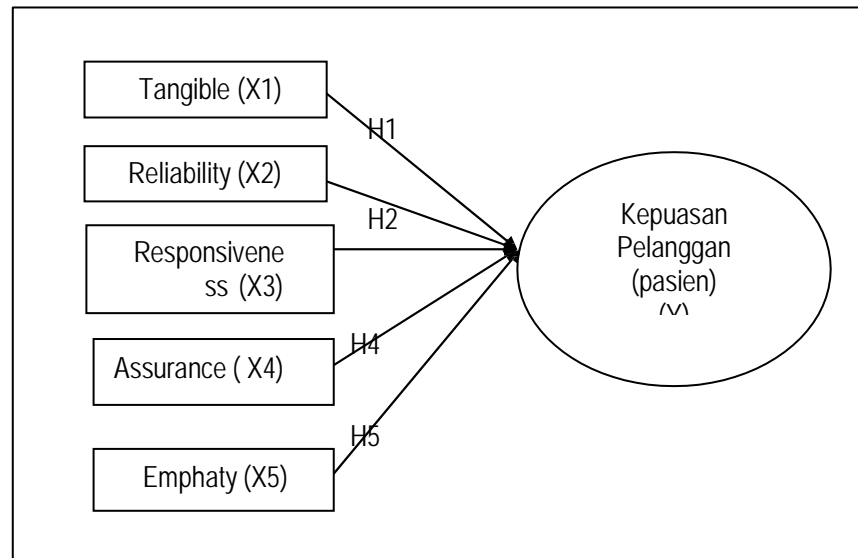
PI : Perhatian secara individual

KH : Karyawan yang menghormati konsumennya

Hubungan kepedulian dengan kepuasan konsumen adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut :

H5 : Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
Kerangka penelitian ini digunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan dalam model ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1



2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian observasional dengan menggunakan metode survey, di mana survey dilakukan untuk mendapatkan data tanpa adanya perlakuan pada responden. Lokasi penelitian adalah klinik Kantor Pusat BATAN. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien klinik Kantor Pusat BATAN yang telah mendapatkan pelayanan di tempat layanan kesehatan gigi BATAN. sebanyak 60 orang. Penelitian ini menggunakan data primer berupa hasil wawancara melalui kuesioner dan observasi, serta data sekunder untuk mengetahui kunjungan pasien yang menerima layanan kesehatan gigi dan mulut. Data yang diperoleh akan dianalisis statistik deskriptif dan jenis data kualitatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

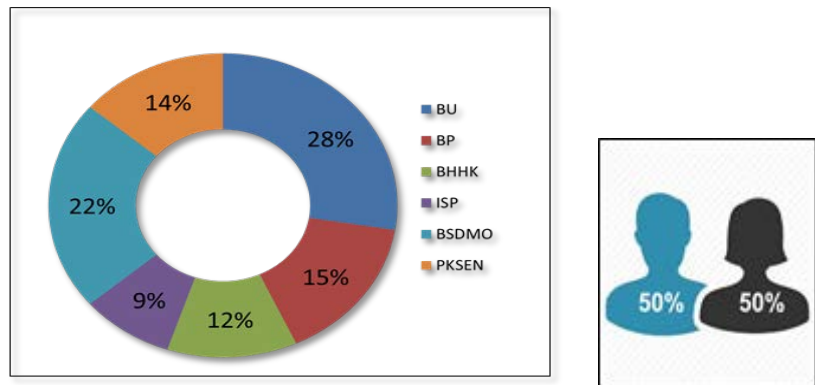
Pertanyaan dalam kuesioner dibagi menjadi 5 kategori yaitu *tangibles* (bukti langsung/nyata), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), *responsif* (daya tanggap), dan *reliability* (keandalan). Setiap kategori dijabarkan ke dalam 5 buah pertanyaan untuk masing-masing kategori.

Tabel 1. Kategori pertanyaan kuesioner

Pertanyaan	Jumlah Pertanyaan (buah)
<i>Tangibles</i> (Bukti langsung/ nyata)	5
<i>Emphaty</i> (Empati)	5
<i>Assurance</i> (Jaminan)	5

Responsif (Daya tanggap)	5
Reliability (Keandalan)	5

Berdasarkan data yang diperoleh, didapatkan profil responden sebagai berikut :



Grafik 1. Profil responden

Responden terbagi menjadi 50% pria dan 50% wanita dan responden terbanyak dari Biro Umum yaitu 28% atau 16 orang.

Tabel 2., Hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Rata-rata

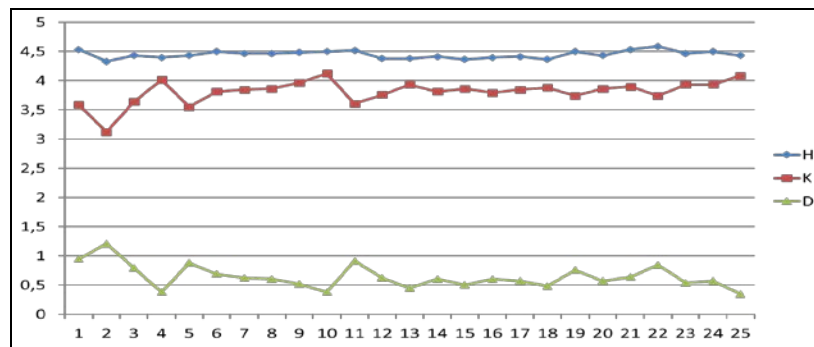
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
H	4.5	4.3	4.4	4.4	4.4	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.4	4.4	4.4	4.4	4.4	4.4	4.4	4.5	4.4	4.5	4.6	4.5	4.5	4.4
K	3.6	3.1	3.6	4	3.6	3.8	3.8	3.9	4	4.1	3.6	3.8	3.9	3.8	3.9	3.8	3.8	3.9	3.7	3.9	3.9	3.7	3.9	3.9	4.1
D	0.9	1.2	0.8	0.4	0.9	0.7	0.6	0.6	0.5	0.4	0.9	0.6	0.4	0.6	0.5	0.6	0.6	0.5	0.8	0.6	0.6	0.8	0.5	0.6	0.3

IKM H : 4.4
IKM K : 3.8

***H = Harapan**
K = Kenyataan

Berdasarkan tabel 2., diperoleh hasil indeks kepuasan masyarakat rata-rata pada kenyataannya 3,8 sedang harapan 4,4 dan deviasi 0,6.

Berdasarkan data yang diperoleh, didapatkan gambaran grafik antara harapan dengan kenyataan sebagai berikut :



Grafik 2. Grafik harapan dengan kenyataan.

4. PEMBAHASAN (HASIL DISKUSI)

Metode pengukuran kepuasan pelanggan atas pelayanan pemeriksaan gigi dan mulut pada penelitian ini adalah deskriptif dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner atau survei kepada para responden. Responden yang dimaksud adalah pegawai BATAN Kantor Pusat yang pernah melakukan pemeriksaan gigi dan mulut di Klinik Kantor Pusat BATAN.

Survei dimaksudkan untuk mendapatkan tanggapan atau umpan balik secara langsung dari pelanggan untuk perbaikan kualitas pelayanan pemeriksaan gigi dan mulut di Klinik Kantor Pusat BATAN.

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan kepada pelanggan diukur berdasarkan 5 faktor yaitu : *tangible* (bukti langsung/ nyata), *realibility* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima faktor tersebut dalam kuesioner dijabarkan menjadi 5 buah pertanyaan untuk masing-masing faktor, sehingga didapatkan total pertanyaan berjumlah 25 buah pertanyaan (tabel 1).

Faktor bukti langsung/ nyata menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan memberikan penilaiannya berdasarkan penglihatan terhadap pelayanan yang tersedia. Sarana dan prasarana fisik klinik dan keadaan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh klinik Kantor Pusat BATAN. Fasilitas fisik tersebut meliputi ruangan tempat perawatan gigi dan mulut, ruang tunggu klinik, peralatan yang digunakan, penampilan petugas kesehatan dan adanya prosedur layanan yang jelas. Semakin baik persepsi konsumen terhadap bukti fisik, maka kepuasan pegawai juga akan semakin tinggi.

Faktor kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan akan mencerminkan kredibilitas institusi. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti waktu pelayanan yang tepat waktu, membantu dan memberikan informasi yang lengkap baik sebelum maupun sesudah perawatan. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan tempat pelayanan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi, sebaliknya jika persepsi terhadap kehandalan buruk maka kepuasan juga akan semakin rendah.

Faktor bersedia dalam menanggapi keluhan pasien (*responsiveness*), tanggap dalam melayani, melakukan tindakan secara tepat, cepat dan sesuai prosedur merupakan dimensi dalam mengetahui atau mengukur responsive (daya tanggap) terhadap pasien dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap institusi maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi.

Faktor *assurance* (keyakinan/ kepastian) dari para konsumen, dalam hal ini pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut dapat ditumbuhkan melalui bagaimana kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan yang diberikan, mampu melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman, cekatan dalam melakukan perawatan, serta menghargai pasien.

Semakin baik persepsi terhadap jaminan yang diberikan maka kepuasan juga akan semakin tinggi.

Faktor empati (*empathy*), dengan memberikan waktu pelayanan yang cukup, pelayanan sesuai prosedur, memperhatikan sungguh-sungguh bagaimana keadaan pasien, mendengarkan keluhan tentang penyakit yang diderita, memberikan solusi dalam konsultasi serta melayani dengan ramah dan sopan dapat meningkatkan persepsi konsumen terhadap *empathy* (kepedulian). Dari 60 responden yang dibagikan kuesioner, hanya 58 yang mengembalikan kuesioner yang terisi. Responden berasal dari 6 unit kerja yang berada di Kantor Pusat BATAN, yaitu : Biro Umum, Biro Perencanaan, Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi, Biro Hukum, Humas, dan Kerja sama, Inspektorat, dan Pusat Kajian Sistem Energi Nuklir. Dengan terbanyak dari Biro Umum sebanyak 16 orang (+ 28 %), karena pegawai pada unit kerja tersebut lebih banyak dibanding dengan unit kerja yang lainnya. Responden pria dan wanita sama banyaknya, sekitar 50 % (grafik 1).

Pemilihan responden dilakukan secara acak pada pegawai yang pernah melakukan pemeriksaan dan perawatan gigi dan mulut di klinik Kantor Pusat BATAN.

Pada tabel 2, yaitu didapatkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kenyataan sebesar 3,8 masih dalam kategori baik dan harapan sebesar 4,4 (sangat baik) sehingga terdapat perbedaan (deviasi) antara harapan dan kenyataan sebesar 0,6. Idealnya antara harapan dan kenyataan tidak ada perbedaan. Hal ini menunjukkan bahwa belum tercapainya pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan pegawai dalam menerima perawatan gigi dan mulut di klinik Kantor Pusat BATAN. Berdasarkan hasil pengolahan data, terdapat beberapa faktor yang menunjukkan angka deviasi antara harapan dan kenyataan cukup tinggi.

Faktor tersebut ditunjukkan pada pertanyaan kuesioner berikut :

- No. 1 : kondisi ruangan klinik gigi terlihat indah dan bersih
- No. 2 : ruang tunggu klinik dalam kondisi baik
- No. 3 : klinik gigi memiliki peralatan yang lengkap
- No. 11 : petugas kesehatan gigi memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai janji
- No. 19 : tenaga kesehatan gigi melakukan tindakan secara tepat dan cepat
- No. 22 : tenaga kesehatan gigi menyediakan obat-obatan atau alat kesehatan gigi dan mulut yang lengkap.

Berdasarkan hal tersebut di atas, kualitas pelayanan kesehatan sangat berhubungan dengan atribut-atribut kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam hal ini dapat berarti suatu empati dan tanggap terhadap kebutuhan pasien dan selalu berusaha memenuhi kebutuhan serta harapan pasien.

Kenyataan ruang tunggu klinik yang tidak sesuai harapan menjadi masalah dalam hal ini dikarenakan keterbatasan ruangan yang ada di lingkungan Kantor Pusat BATAN, sehingga menjadi kendala untuk menyiapkan ruang tunggu yang nyaman bagi pasien.

Dalam ketepatan melakukan tindakan masih terdapat kesenjangan yang cukup besar antara harapan dengan kenyataan, hal ini dikarenakan selain melakukan pelayanan, petugas juga harus menyelesaikan pekerjaan administrasi.

Klinik Kantor Pusat BATAN adalah sebagai layanan dasar pada kasus-kasus ringan, bila terdapat kasus kompleks akan dirujuk pada spesialis atau unit yang lebih kompeten. Sehingga peralatan dan obat-obatan yang tersedia pun terbatas untuk dapat menangani kasus-kasus yang ringan saja. Hal tersebut menimbulkan anggapan bahwa bahan, peralatan dan obat-obatan yang tersedia untuk perawatan gigi dan mulut kurang lengkap.

Dari grafik 2, dapat dijelaskan bahwa masih ada jarak antara H (harapan) dengan K (kenyataan). Idealnya jarak di antara keduanya tidak ada, atau pun jika ada sangat kecil. Ini menunjukkan masih adanya perbedaan antara harapan akan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kenyataan yang didapat oleh pegawai di klinik Kantor Pusat BATAN.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Indeks kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebesar 3,8 (baik), sedangkan yang diharapkan oleh pelanggan sebesar 4,4 (sangat baik) :

- Kesenjangan yang sangat jauh antara harapan dan kenyataan didapat dari kondisi ruang tunggu klinik. Pelanggan mengharapkan adanya ruang tunggu yang baik dan nyaman sedangkan kenyataannya berbanding terbalik. (1,2).
- Kondisi ruangan praktek gigi, prosedur pelayanan dan kecekatan tenaga medis dalam memberikan pelayanan dirasa masih belum sesuai dengan harapan (0,9).
- Kelengkapan peralatan, kecepatan/ ketepatan tenaga medis dalam melakukan tindakan dan kelengkapan obat-obatan dan peralatan juga menjadi sorotan bagi para penerima layanan yang masih belum sesuai dengan harapan (0,8).
- Pelanggan sudah menganggap bahwa tenaga medis di klinik sudah mempunyai jejak rekam medis, hal ini dapat dilihat dari kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang cukup kecil (0,3).

Diperlukan peningkatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut agar nilai IKM meningkat dan sesuai dengan harapan pelanggan khususnya perbaikan sarana, misalnya penyediaan ruang tunggu, kenyamanan ruang pelayanan, peningkatan prasarana pelayanan, obat-obatan dan peralatan.

Disamping itu perlu juga diberikan pelatihan atau pun kursus bagi tenaga medis dan paramedis di bidang kesehatan gigi dan mulut agar dapat meningkatkan kemampuan khususnya dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam melakukan tindakan.

6. DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Azrul. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan. 1996

Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.

Hafizurrachman. (2004). *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Majalah Kedokteran Indonesia. Volume 54. nomor 7. 283 – 288

- Kalihutu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol 10. No 1. hal.66-83.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 2, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
- Kusumapraja. 1997. *Quality Assurance Dalam Keperawatan*. Jakarta: Kongres VI PERSI Dan Hospital Expo.
- Nurachmah, E. 2005. *Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit*. Available: [Http://www. Fikui. Or. Id. 05-01-2008](http://www.fikui.or.id)
- Nursalam. (2003). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan; Profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- Parasuraman, A. et.al. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* Vol. 49, P. 41-50.
- Parasuraman, et al. (1998). *Service quality : A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality*
- Rambat, Lupiyoadi dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Jakarta : Salemba Empat
- Supranto, J. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Rineka Cipta