

**GAMBARAN KEPUASAN DOKTER GIGI DALAM PEMESANAN GIGI
TIRUAN DI LABORATORIUM ATHALLAH DENTAL
KOTA PEKANBARU**

Jihan Natassa¹, Rheyna Ayuningsih²

^(1,2)STIKes Hang Tuah Pekanbaru, Jl. Mustafa Sari No 5 Tangkerang Selatan Pekanbaru

*Email : jihannatassa@htp.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan merupakan persepsi terhadap sesuatu yang sudah memenuhi harapannya. Berdasarkan survey awal yang dilakukan di Praktek Dokter Gigi yang melakukan pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental dari 7 responden Dokter Gigi yang melakukan pemesanan gigi tiruan, terdapat 6 responden merasa tidak puas dengan kualitas produk yang dihasilkan, seperti tebalnya basis, dan gigi tiruan yang longgar. Tujuan Penelitian adalah ingin mengetahui gambaran kepuasan dari Dokter gigi dalam pemesanan gigi tiruan di Athallah Dental Laboratorium Kota Pekanbaru Tahun 2020. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian Kuantitatif yang bersifat Deskriptif metode pengambilan data menggunakan kuesioner dengan responden sebanyak 29 Dokter gigi. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental yaitu terdapat 15 responden (51,7%) yang merasa tidak puas, dan yang merasa puas 14 responden (48,3%). pelayanan pada pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental kurang baik terdapat 10 responden (34,5%) dan yang merasa pelayanan yang diberikan baik terdapat 19 responden (65,5%). responden yang merasa harga pada pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental mahal terdapat 13 responden (44,8%) dan yang merasa harga yang diberikan murah terdapat 16 responden (55,2%). Ketepatan waktu pada pemesanan gigitiruan di Laboratorium Athallah Dental yang tidak tepat waktu terdapat 15 responden (51,7%) dan yang merasa tepat waktu terdapat 14 responden (48,3%). Diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu dalam pembuatan gigi tiruan

Kata Kunci : Kepuasan, Gigi Tiruan, Laboratorium

ABSTRACT

Satisfaction is the perception of something that has met expectations. Based on an initial survey conducted at the Dentist's Practice who ordered dentures at the Athallah Dental Laboratory from 7 respondents to Dentists who ordered dentures, there were 6 respondents who were dissatisfied with the quality of the products produced, such as thick bases, and loose dentures. . The purpose of the study was to find out a description of the satisfaction of dentists in ordering dentures at Athallah Dental Laboratory Pekanbaru City in 2020. This type of research used descriptive quantitative research, the data collection method used a questionnaire with 29 dentists as respondents. The results of this study indicate that the satisfaction of ordering dentures at the Athallah Dental Laboratory is 15 respondents (51.7%) who are dissatisfied, and 14 respondents (48.3%) are satisfied. the service on ordering dentures at the Athallah Dental

Laboratory was not good, there were 10 respondents (34.5%) and 19 respondents (65.5%). There were 13 respondents (44.8%) who felt that the price for ordering dentures at the Athallah Dental Laboratory was expensive and 16 respondents (55.2%) who felt that the price given was cheap. There were 15 respondents (51.7%) on time for ordering dentures at the Athallah Dental Laboratory and 14 respondents (48.3%) who felt they were on time. It is expected to further improve the quality of service and timeliness in the manufacture of dentures.

Keywords: *Satisfaction, Denture, Laboratory*

PENDAHULUAN

Menurut Kotler dalam Saputro (2018), mendefinisikan kepuasan merupakan perasaan senang seorang selaku pelanggan pelayanan kesehatan sebab terpenuhinya harapan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan (Saputro, 2018). Kebutuhan penderita yang kerap diharapkan merupakan keamanan pelayanan, harga dalam mendapatkan layanan, ketepatan serta kecepatan pelayanan kesehatan. Apabila harapan sebanding dengan realitas hingga pelanggan puas serta apabila realitas yang diterima melampaui harapan hingga pelanggan sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi salah satunya adalah kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh pelaku usaha begitu juga dengan kepuasan dalam bidang kesehatan, salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan penderita merupakan mutu pelayanan kesehatan yang optimal yang diberikan oleh tenaga kesehatan. H.L. Blum mengatakan bahwa derajat kesehatan ditentukan oleh 30% faktor perilaku, 20% faktor pelayanan kesehatan, 40% faktor lingkungan, dan 10% faktor genetika (keturunan).

Kesehatan gigi serta mulut (kesgimul) ialah bagian dari kesehatan badan setiap manusia yang tidak dapat dipisahkan sebab kesehatan gigi serta mulut dapat mempengaruhi kesehatan. Oleh karena itu, kesehatan gigi serta mulut sangat berfungsi dalam mendukung

kesehatan badan seorang (Nurhamidah et al., 2016).

Menurut data dari Persatuan Dokter Gigi Indonesia (PDGI) wilayah Provinsi Riau pada tahun 2020 terdapat 833 Dokter Gigi yang berada di wilayah Provinsi Riau dan 436 Dokter Gigi yang berada di wilayah Kota Pekanbaru sedangkan Berdasarkan data dari Laboratorium Athallah Dental terdapat 29 Dokter gigi yang berada di Kota Pekanbaru yang melakukan pemesanan gigi tiruan di laboratorium Athallah Dental (PDGI Wilayah Riau, 2020).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan di Praktek Dokter Gigi yang melakukan pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental dari 7 responden Dokter Gigi yang melakukan pemesanan gigi tiruan, terdapat 6 responden merasa tidak puas dengan kualitas produk yang dihasilkan, seperti tebalnya basis, dan gigi tiruan yang longgar, 5 responden merasa pelayanan dalam mengatasi permasalahan dalam pembuatan gigi tiruan yang diberikan kurang maksimal, 5 responden yang merasa harga jenis gigi tiruan berbahan thermosens yang diberikan lebih mahal dibandingkan laboratorium lainnya, 4 responden mengeluhkan ketepatan waktu pembuatan gigi tiruan yang tidak sesuai dengan target yang telah dijanjikan, dan lainnya.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan

penelitian di Laboratorium Athallah Dental untuk melihat “Gambaran Kepuasan Dokter Gigi Dalam Pemesanan Gigi Tiruan Di Laboratorium Athallah Dental Kota Pekanbaru Tahun 2020”.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan menggunakan desain deskriptif untuk memperoleh gambaran kepuasan Dokter Gigi dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental di Kota Pekanbaru tahun 2020. Lokasi Penelitian ini dilakukan di Praktek Dokter Gigi yang melakukan pemesanan Gigi Tiruan di Laboratorium Athallah Dental Kota Pekanbaru Tahun 2020.

Waktu penelitian di lakukan pada bulan Agustus - September tahun 2020. Populasi pada penelitian ini adalah 29 Dokter Gigi yang berada di Kota Pekanbaru dan melakukan pemesanan Gigi Tiruan di Laboratorium Athallah Dental.

Sampel merupakan suatu kelompok dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam riset/penelitian (Martono, 2011). Sampel pada penelitian ini adalah total sampling sebanyak 29 Dokter Gigi yang berada di Kota pekanbaru dan melakukan pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental.

HASIL

Kepuasan

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan

No	Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Tidak puas	15	51,7
2	Puas	14	48,3
Jumlah		29	100,0

Dari tabel 1 terlihat bahwa dari 29 responden yang melakukan pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental Kota Pekanbaru Tahun 2020, responden yang merasa tidak puas dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental yaitu terdapat 15 responden (51,7%), dan responden yang merasa puas terdapat 14 responden (48,3%).

Kualitas Produk

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kualitas Produk

	Kualitas Produk	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Kurang Baik	13	44,8
2	Baik	16	55,2
Jumlah		29	100,0

Dari tabel 2 diketahui bahwa dari 29 responden penelitian, responden yang merasa kualitas produk dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental kurang baik yaitu terdapat 13 responden (44,8%) dan yang merasa kualitas Produk baik terdapat 16 responden (55,2%).

Pelayanan

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pelayanan

No	Pelayanan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Kurang Baik	10	34,5
2	Baik	19	65,5
Jumlah		29	100,0

Dari tabel 3 diketahui bahwa dari 29 responden penelitian, responden yang merasa pelayanan dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental kurang baik terdapat 10 responden (34,5%) dan yang merasa pelayanan yang diberikan baik terdapat 19 responden (65,5%).

Harga

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Responden
berdasarkan Harga

No	Harga	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Mahal	13	44,8
2	Murah	16	55,2
Jumlah		29	100,0

Dari tabel 4 diketahui bahwa dari 29 responden penelitian, responden yang merasa harga dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental mahal terdapat 13 responden (44,8%) dan yang merasa harga yang diberikan murah terdapat 16 responden (55,2%).

Ketepatan Waktu

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan
Ketepatan Waktu

No	Ketepatan Waktu	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Tidak Tepat Waktu	15	51,7
2	Tepat Waktu	14	48,3
Jumlah		29	100,0

Dari tabel 5 diketahui bahwa dari 29 responden penelitian, responden yang merasa ketepatan waktu dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental yang tidak tepat waktu terdapat 15 responden (51,7%) dan yang merasa tepat waktu terdapat 14 responden (48,3%).

PEMBAHASAN

Kepuasan

Menurut hasil penelitian dari 29 responden yang dilakukan di lapangan diketahui bahwa terdapat 15 responden (51,7%) yang merasa tidak puas dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental, sedangkan terdapat 14 responden (48,3%) yang merasa puas dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental di Kota Pekanbaru.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sembel (2014), kepuasan klien atau pelanggan adalah suatu reaksi perilaku pelanggan berupa penilaian terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya. Kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut sebanyak 85,4% (1 orang memilih cukup puas, 33 orang memilih puas, 14 orang memilih sangat puas).

Menurut Oliver dalam Supranto (2001), mengartikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Supranto, 2001)

Peneliti berasumsi bahwa sebagian besar responden merasa tidak puas dalam pemesanan gigi tiruan, dikarenakan hasil penelitian di lapangan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pemesanan gigi tiruan tidak mendapatkan kepuasan dari waktu pemesanan gigi tiruan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Kualitas Produk

Berdasarkan hasil penelitian dari 29 responden yang dilakukan di lapangan diketahui bahwa terdapat 13 responden (44,8%) yang merasa kualitas produk yang dihasilkan di Laboratorium Athallah Dental kurang baik, sedangkan terdapat 16 responden (55,2%) yang merasa kualitas produk yang dihasilkan di Laboratorium Athallah Dental baik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Riyono dan Budiharja (2016), kualitas barang adalah semua yang dapat diajukan pada pasar untuk dipertimbangkan, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi untuk memenuhi kebutuhan. Nilai yang ditentukan diperoleh dari uji t untuk Kualitas produk adalah (3,162) dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ maka Hipotesis pertama diterima artinya variabel kualitas produk memiliki pengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pembelian (Riyono & Budiharja, 2016)

Menurut Anggraeni (2016), kualitas produk ialah kemampuan suatu barang atau produk dalam menjalankan fungsi dan kinerjanya yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (Anggraeni DP et al., 2016)

Peneliti berasumsi bahwa sebagian besar responden merasa kualitas produk yang dihasilkan di Laboratorium Athallah Dental baik, dikarenakan hasil penelitian yang didapatkan dilapangan menunjukkan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan Dokter Gigi, yang memiliki warna gigi yang sesuai dengan pasien Dokter Gigi walaupun Dokter Gigi tidak memberikan instruksi warna gigi tiruan

Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian dari 29 responden yang dilakukan di lapangan diketahui bahwa terdapat 10 responden (34,5%) yang merasa pelayanan yang diberikan di Laboratorium Athallah Dental kurang baik, sedangkan terdapat 19 responden (65,5%) yang merasa pelayanan yang diberikan di Laboratorium Athallah Dental baik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Surahmawati (2015), Hasil penelitian menerangkan bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Barru dilihat dari prosedur administrasi menyatakan dari empat variabel penelitian diperoleh nilai rata-rata 2,58 sehingga didapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Baru termasuk kategori cukup baik (Surahmawati, 2015)

Menurut Kanedi (2017), Pelayanan ialah tindakan atau kegiatan yang dapat diusulkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, serta merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi

kebutuhan dan keinginan konsumen guna mencapai kepuasan bagi konsumen itu sendiri.

Peneliti berasumsi bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan yang diberikan di Laboratorium Athallah Dental baik, dikarenakan hasil penelitian yang didapatkan dilapangan menunjukkan bahwa sikap dan respon teknis gigi yang berada di Laboratorium Athallah Dental baik, responden merasa keramahan dan kesopanan teknis gigi baik.

Harga

Berdasarkan hasil penelitian dari 29 responden yang dilakukan di lapangan diketahui bahwa terdapat 13 responden (44,8%) yang merasa harga yang diberikan di Laboratorium Athallah Dental mahal, sedangkan terdapat 16 responden (55,2%) yang merasa harga yang diberikan di Laboratorium Athallah Dental murah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Riyono (2016), Penerapan harga bertujuan untuk mendapatkan keuntungan, penetapan harga sangat berpengaruh pada penetapan posisi produknya yang berdasarkan kualitas. Dari hasil analisis dapat dilihat besarnya nilai t hitung (2,939) dengan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ maka hipotesis diterima, berarti variabel harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pembelian (Riyono & Budiharja, 2016)

Menurut Kotler dan Amstrong (2008), harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa.

Peneliti berasumsi bahwa sebagian besar responden merasa harga yang diberikan di Laboratorium Athallah

Dental murah, dikarenakan hasil penelitian yang didapatkan dilapangan menunjukkan bahwa responden merasa harga yang diberikan Laboratorium Athallah Dental sesuai dengan kualitas produk yang diberikan, harga yang ada di Laboratorium Athallah bervariasi sesuai dengan jenis gigi tiruan, kemudian harga yang diberikan juga terjangkau oleh konsumen.

Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil penelitian dari 29 responden yang dilakukan di lapangan diketahui bahwa terdapat 15 responden (51,7%) yang merasa ketepatan waktu dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental tidak tepat waktu, sedangkan terdapat 14 responden (48,3%) yang merasa ketepatan waktu yang dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental tepat waktu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Oktaviasari (2019), ketepatan waktu merupakan suatu pemanfaatan informasi oleh pengambilan keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atau kemampuan untuk mengambil keputusan. Berdasarkan hasil dari uji t yaitu t hitungnya sebesar 5.346 dengan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari probabilitas signifikansi 0.05. Berdasarkan hasil tersebut maka hasilnya adalah H1 diterima ini berarti variabel Ketepatan Waktu (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kliena atau pelanggan (Oktaviasari & Rachma, 2019)

Menurut Pujawan dalam Aminah (2017), ketepatan waktu ialah kemahiran pemasok mengirim tepat waktu dengan lot pengiriman kecil (Aminah et al., 2017)

Peneliti berasumsi bahwa sebagian besar responden merasa ketepatan waktu dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental tidak tepat waktu, dikarenakan hasil penelitian yang didapatkan dilapangan menunjukkan

bahwa responden merasa, teknisi gigi yang ada di laboratorium Athallah Dental juga tidak disiplin waktu dalam bekerja, Sehingga proses pemesanan gigi tiruan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan Dokter Gigi.

KESIMPULAN

Ketidakpuasan responden dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental, yaitu terdapat 29 responden yang melakukan pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental Kota Pekanbaru Tahun 2020, responden yang merasa tidak puas dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental yaitu terdapat 15 responden (51,7%), dan responden yang merasa puas terdapat 14 responden (48,3%).

Kualitas produk yang dihasilkan di Laboratorium Athallah Dental menurut dari 29 responden penelitian, responden yang merasa kualitas produk dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental kurang baik yaitu terdapat 13 responden (44,8%) dan yang merasa kualitas Produk baik terdapat 16 responden (55,2%).

Pelayanan yang diberikan pada pembuatan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental kurang baik terdapat 10 responden (34,5%) dan yang merasa pelayanan yang diberikan baik terdapat 19 responden (65,5%).

Harga yang diberikan dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental mahal terdapat 13 responden (44,8%) dan yang merasa harga yang diberikan murah terdapat 16 responden (55,2%).

Ketepatan waktu dalam pemesanan gigi tiruan di Laboratorium Athallah Dental yang tidak tepat waktu terdapat 15 responden (51,7%) dan yang merasa

tepat waktu terdapat 14 responden (48,3%).

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, Rafani, Y., & Hariyani. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)). *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*, 17(2), 49–61. <https://e-jurnal.stie-ibek.ac.id/index.php/JIPMB/article/view/230>
- Anggraeni DP, Kumadji, S., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 37(1), 171–177. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1445>
- Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Edisi Revi). Rajawali Pers. <https://books.google.co.id/books?id=tU11BgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Nurhamidah, Ramadhan, R. E., Asmawati, & Juni. (2016). Hubungan Status Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Prestasi Belajar Siswa/I SD Negeri 2 Sangga Beru Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 3(2), 35–40. <https://doi.org/10.31983/JKG.V3I2.1776>
- Oktviasari, N., & Rachma, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penumpang Kereta Api Tawang Alun Jurusan Malang-Banyuwangi Di Stasiun Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(5), 1–10. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/2233>
- Riyono, & Budiharja, G. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua Di Kota Pati . *Jurnal STIE Semarang*, 8(2), 92–121. <https://www.neliti.com/id/publications/133954/pengaruh-kualitas-produk-harga-promosi-dan-brand-image-terhadap-keputusan-pembelian>
- Saputro, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Word of Mouth (Wom) Melalui Kepuasan Konsumen Pada Laboratorium Tekniker Gigi Sinar Aji Di Jember* [Universitas Jember]. <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/90354>
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar / J. Supranto | PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR* (Cetakan 2). Rineka Cipta. <https://library.unismuh.ac.id/opac/detail-opac?id=4523>
- Surahmawati. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Barru (Kasus Pelayanan Rawat Jalan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan). *Al-Sihah: The Public Health Science Journal*, 7(1), 26–40. <https://doi.org/10.24252/AS.V7I1.1975>
- PDGI Wilayah Riau. 2020. Data Sekunder dari PDGI Wilayah Riau.