

**NASKAH PUBLIKASI**  
**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP**  
**PERAWATAN KAPING PULPA DI RSGM UMY**  
**PADA TAHUN 2016-2018**



**Disusun Oleh :**

**DEWI PAMUNGKAS PRIMAWATI**

**20140340004**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEDOKTERAN GIGI**  
**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**TAHUN 2018**

***ABSTRACT***

**The Description of Patient Satisfaction Level toward Pulp Capping  
Treatment at RSGM (Oral and Dental Hospital) of  
UMY Period of 2016-2018**

*Dewi Pamungkas Primawati<sup>1</sup>, Any Setyawati<sup>2</sup>*  
*Student of Dentistry Study Program<sup>1</sup>*  
*Lecturer of Dentistry Study Program<sup>2</sup>*  
*E-mail: [dewipp1745@gmail.com](mailto:dewipp1745@gmail.com)*

**Background:** One of the efforts to protect pulps from carries is by having endodontic treatment, that is pulp capping. Pulp capping is a treatment used to maintain pulp's vitality when undergoing dentin tissue disposal suffering from caries and to protect pulp from bacterial by improving regeneration. Pulp capping treatment will be said to be successful provided that patient feel satisfied with the given treatment.

**Research object:** To identify the description of patient satisfaction level toward pulp capping treatment at Oral and Dental Hospital (RSGM) of Muhammadiyah University of Yogyakarta during the period of 2016-2018.

**Research methodology:** The type of this research was observational description with cross sectional approach. The subject of the research was in total of 107 patients at RSGM UMY who received pulp capping treatment during 2016-2018. The description of patient satisfaction level toward pulp capping treatment was identified through the use of questionnaire which measured 5 satisfaction levels; those are tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was done using SPSS application and further was described within frequency table.

**Research result:** Out of the total level dimensions, it was concluded that the percentage of highly dissatisfied to be 0%, the percentage of dissatisfied to be 0,22%, the percentage of less satisfied to be 3,59%, the percentage of satisfied to be 51,33%, and the percentage of highly satisfied to be 44,86%.

**Conclusion:** The description of patient satisfaction level toward pulp capping treatment at RSGM UMY during the period of 2016-2018 observed through 5 satisfaction dimensions is resulted in satisfied category with the percentage of 51,33%.

**Keywords :** Patient satisfaction, Pulp capping, RSGM UMY

## INTISARI

### GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PERAWATAN KAPING PULPA DI RSGM (Rumah Sakit Gigi dan Mulut) UMY PADA TAHUN 2016-2018

Dewi Pamungkas Primawati<sup>1</sup>, Any Setyawati<sup>2</sup>  
Mahasiswa Program Studi Kedokteran Gigi<sup>1</sup>  
Dosen Program Studi Pendidikan Kedokteran Gigi<sup>2</sup>  
E-mail: [dewipp1745@gmail.com](mailto:dewipp1745@gmail.com)

**Latar Belakang:** Upaya untuk melindungi pulpa karena karies salah satunya adalah dengan melakukan perawatan endodontik, yaitu kaping pulpa. Kaping pulpa adalah perawatan untuk mempertahankan vitalitas pulpa selama melakukan pembuangan jaringan dentin yang terkena karies dan untuk melindungi pulpa dari bakteri dengan menambah kemampuan reparasi. Pelayanan perawatan kaping pulpa akan dikatakan berhasil apabila pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) pada tahun 2016-2018.

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Subyek penelitian sebanyak 107 pasien RSGM UMY yang melakukan perawatan kaping pulpa pada tahun 2016 – 2018. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa didapatkan dengan menggunakan kuesioner dengan mengukur 5 dimensi kepuasan yaitu, *tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathaty*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS kemudian dipaparkan dengan tabel frekuensi.

**Hasil Penelitian:** Berdasarkan total dari keseluruhan dimensi didapatkan hasil persentase sangat tidak puas sebesar 0%, hasil persentase tidak puas sebesar 0,22%, hasil persentase kurang puas sebesar 3,59%, hasil persentase puas sebesar 51,33%, dan hasil persentase sangat puas sebesar 44,86%.

**Kesimpulan:** Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa di RSGGM UMY pada tahun 2016 -2018 yang ditinjau berdasarkan 5 dimensi kepuasan adalah puas dengan hasil persentase sebesar 51,33%.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, Kaping pulpa, RSGM UMY

## **Pendahuluan**

Penyakit gigi dan mulut di Indonesia merupakan penyakit yang banyak di keluhkan oleh masyarakat, yaitu sebesar 60%. Kesehatan mulut dan gigi di Indonesia perlu di perhatikan oleh pemerintah (Surkesnas Balitbengkas Depkes RI, 2002). Presentase penduduk Indonesia yang memiliki masalah dalam gigi dan mulut dalam Riskesdas 2013, dalam 12 bulan terakhir sejumlah 25,9% (Riset Kesehatan Dasar, 2013).

Pemerintah berusaha meningkatkan drajat kesehatan masyarakat, terutama pada kesehatan gigi dan mulut tidak lepas dilihat dari perasaan pasien. Kepuasan pasien adalah perbandingan persepsi dan pelayanan perawatan yang diterima pasien dengan harapan pasien sebelum mendapatkan perawatan. Pasien dapat dikatakan puas apabila harapan dari pasien terpenuhi (Sembel, *et al.*, 2014).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dikatakan memuaskan apabila dilihat dari 5 dimensi pelanggan menurut *Serqual*, (Parasunan, *et al.*, 1990) *cit* (Hamzah, 2011) yaitu dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Usaha yang telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan drajat kesehatan masyarakat khususnya kesehatan gigi dan mulut adalah dengan menyediakan pelayanan jasa kesehatan gigi dan mulut, yaitu dengan tersedianya rumah sakit gigi dan mulut, adanya dokter gigi dan para mahasiswa yang sedang menjalani studi profesi dokter gigi (Ristoria, 2011). Rumah sakit gigi dan mulut pendidikan yang berada di Yogyakarta salah satunya adalah (RSGM UMY).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) memiliki banyak pilihan perawatan gigi, salahsatunya adalah perawatan untuk karies gigi. Upaya untuk melindungi pulpa yang dikarenakan karies salah satunya adalah dengan perawatan endodontik. Perawatan endodontik adalah perawatan untuk mempertahankan gigi vital, gigi nonvital supaya tetap berfungsi di lengkung gigi (Harty, 1990).

Salah satu contoh perawatan endodontik diantaranya adalah perawatan kaping pulpa, kaping pulpa bertujuan untuk mempertahankan vitalitas pulpa selama melakukan pembuangan jaringan dentin yang terkena karies dan untuk melindungi pulpa dari bakteri sdengan menambah kemampuan reparasi (Richard & Torabinejad, 2008).

## **Metode**

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Subyek penelitian ini yaitu adalah pasien laki-laki atau perempuan yang telah melakukan perawatan kaping pulpa pada gigi permanen di RSGM UMY pada tahun 2016 – 2018. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah sample random sampling. Jumlah subyek untuk penelitian kali ini adalah 97 responden dengan mengantisipasi drop out, maka ditambahkan jumlah responden sebanyak 10% dari total sampel, sehingga dalam penelitian ini membutuhkan 107 responden sebagai subjek penelitian.

### Hasil Penelitian

Responden pada penelitian ini berjumlah 107 responden sebagai subjek penelitian. Subjek penelitian merupakan pasien yang telah melakukan perawatan sampai kontrol ke-2 kaping pulpa di RSGGM UMY yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun karakteristik responden sebagai berikut :

**Tabel 1.** Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Karakteristik Umur

Karakteristik Umur Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
17 – 25 tahun	87	81,31
26 – 35 tahun	16	14,95
36 – 45 tahun	4	3,74
Jumlah	107	100

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa responden yang melakukan perawatan kaping pulpa pada umur 17-25 tahun sebanyak 87 responden (81,31%). Umur responden 26-35 tahun sebanyak 16 responden (14,95%). Umur 36-35 tahun sebanyak 4 responden (3,74%). Hasil di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden terbanyak melakukan perawatan kaping pulpa pada umur 17 – 25 tahun.

**Tabel 2.** Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase (%)
Laki- laki	37	34,6
Perempuan	70	65,4
Jumlah	107	100

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa responden yang melakukan kaping pulpa dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 37 responden (34,6%). Jenis kelamin perempuan yang melakukan kaping pulpa sebanyak 70 responden (65,4%). Hasil di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak melakukan kaping pulpa berjenis kelamin perempuan.

**Tabel 3.** Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Karakteristik Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
SD	0	0
SMP	2	1,9
SMA/SMK	54	50,5
Diploma	4	3,7
S1	45	42
S2	2	1,9
S3	0	0
Total	107	100

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa responden yang melakukan kaping pulpa dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 54 responden (50,5%). Pendidikan terakhir SMP dan S2 yang melakukan kaping pulpa masing – masing sebanyak 2 responden (1,9%). Hasil diatas menunjukkan bahwa responden terbanyak melakukan kaping pulpa adalah dengan pendidikan terakhir SMA/SMK.

**Tabel 4.** Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik Pekerjaan Responden	Jumlah	Presentase (%)
Pelajar/ Mahasiswa	63	58,9
PNS	0	0
Swasta	22	20,6
Ibu rumah tangga	4	3,7
Pekerjaan lain-lain	18	16,8
Total	107	100

Berdasarkan Tabel 4, dapat diketahui bahwa responden yang melakukan kaping pulpa dengan pekerjaan Pelajar / Mahasiswa sebanyak 63 responden (58,9%). Pekerjaan Swasta yang melakukan kaping pulpa sebanyak 22 responden (20,6%). Hasil diatas menunjukkan bahwa responden terbanyak melakukan kaping pulpa adalah dengan pekerjaan Pelajar / Mahasiswa..

**Tabel 5.** Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Kaping Pulpa Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Dimensi	Pertanyaan	Jumlah Responden					Jumlah
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Bukti Langsung ( <i>tangible</i> )	1. Peralatan yang digunakan dokter gigi muda untuk perawatan kaping pulpa lengkap	0	0	1	68	38	107
	2. Peralatan yang digunakan untuk perawatan kaping pulpa bersih	0	0	2	60	45	107
	3. Ruang pemeriksaan bersih	0	0	2	57	48	107
	4. Kursi gigi bersih	0	0	1	57	49	107
	5. Dokter gigi muda berpenampilan bersih dan rapi	0	0	0	40	67	107
Total		0	0	6	282	247	535
Presentase (%)		0	0	1,12	52,71	46,17	100

Berdasarkan Tabel 5, dapat diketahui bahwa hasil kepuasan pasien pada dimensi bukti langsung (*tangible*) adalah hasil tertinggi responden merasa puas dengan persentase 52,71%. Hasil terendah responden tidak ada yang menyatakan tidak puas dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas.

**Tabel 6.** Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Kaping Pulpa berdasarkan Dimensi Daya Tagkap (*Responsiveness*)

Dimensi	Pertanyaan	Jumlah Responden					Jumlah
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Daya Tangkap ( <i>responsiveness</i> )	6. Dokter gigi muda dengan cepat mengatasi keluhan yang saya alami	0	0	4	56	47	107
	7. Dalam melakukan tindakan kaping pulpa tidak terlalu lama	0	0	21	63	23	107
	8. Dokter gigi muda melakukan tindakan kaping pulpa dengan hati-hati	0	0	4	58	45	107
Total		0	0	29	177	115	321
Presentase (%)		0	0	9,03	55,14	35,83	100

Berdasarkan Tabel 6, dapat diketahui bahwa hasil kepuasan pasien pada dimensi daya tangkap (*responsiveness*) adalah hasil tertinggi responden merasa puas dengan persentase 55,14%. Hasil terendah responden tidak ada yang menyatakan tidak puas dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas.

**Tabel 7.** Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Kaping Pulpa berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi	Pertanyaan	Jumlah Responden					Jumlah
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Jaminan ( <i>assurance</i> )	9. Dokter gigi muda terampil saat menggunakan peralatan untuk perawatan kaping pulpa	0	0	6	68	33	107
	10. Perawatan yang dokter gigi muda lakukan kepada saya tidak menyakitkan	0	1	10	67	29	107
	11. Saya merasa aman dan percaya saat dilakukan perawatan kaping pulpa oleh dokter muda	0	0	0	36	71	107
	12. Dokter gigi muda menjelaskan prosedur dan tindakan apa saja yang akan dilakukan sebelum memalui tindakan perawatan kaping pulpa	0	0	4	56	47	107
	Total	0	1	20	227	180	428
	Persentase	0	0,23	4,67	53,04	42,06	100

Berdasarkan Tabel 7, dapat diketahui bahwa hasil kepuasan pasien pada dimensi daya jaminan (*assurance*) adalah hasil tertinggi responden merasa puas dengan persentase 53,04%. Hasil terendah responden tidak ada yang menyatakan tidak puas dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas.

**Tabel 8.** Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Kaping Pulpa berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi	Pertanyaan	Jumlah Responden					Jumlah
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	13. Dokter gigi muda melakukan tindakan perawatan kaping pulpa sampai selesai	0	1	4	50	52	107
	14. Dokter gigi muda melakukan perawatan kaping pulpa dengan serius	0	0	3	50	54	107
	15. Saat mengunyah makanan saya tidak merasakan rasa linu/ sakit pada gigi saya yang telah dilakukan kaping pulpa	0	0	0	53	54	107
	16. Tumpatan setelah dilakukan perawatan kaping pulpa berbentuk sama dengan gigi asli saya	0	1	5	53	48	107
	17. Sakit pada gigi saya setelah dilakukan perawatan kaping pulpa sudah hilang	0	0	8	59	40	107
	18. Saya merasa nyaman dengan keadaan gigi saya setelah dilakukan perawatan kaping pulpa	0	1	5	60	41	107
	19. Saya tidak merasakan adanya pembengkakan pada sekitar gusi saya setelah dilakukan perawatan kaping pulpa	0	0	2	56	49	107
	20. Warna tambalan pada gigi yang dilakukan kaping pulpa berwarna sama seperti gigi asli saya	0	1	1	48	57	107
	Total	0	4	28	429	395	856
	Persentase	0	0,47	3,27	50,12	46,14	100

Berdasarkan Tabel 8, dapat diketahui bahwa hasil kepuasan pasien pada dimensi daya kehandalan (*reliability*) adalah hasil tertinggi responden merasa puas

dengan persentase 50,12%. Hasil terendah responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas.

**Tabel 9.** Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Kaping Pulpa berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

Berdasarkan Tabel.9 dimensi empati (*empathy*) adalah hasil tertinggi

Dimensi	Pertanyaan	Jumlah Responden					Jumlah
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Empati ( <i>empathy</i> )	21. Dokter gigi muda memberikan perhatian penuh terhadap keluhan yang saya alami	0	1	10	55	41	107
	22. Dokter gigi muda memahami keadaan dan perasaan saat dilakukan perawatan tindakan kaping pulpa	0	0	0	51	56	107
	23. Dokter gigi muda melakukan tindakan perawatan kaping pulpa tanpa memandang status sosial saya	0	0	2	59	46	107
	24. Dokter gigi muda bersikap sopan terhadap saya	0	0	1	53	53	107
	25. Dokter gigi muda menyapa dan menyambut pasien dengan ramah	0	0	0	40	67	107
Total		0	1	13	258	263	535
Persentase (%)		0	0,19	2,43	48,22	49,16	100

responden merasa sangat puas dengan persentase 49,16%. Hasil terendah responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas.

**Tabel 10.** Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Kaping Pulpa berdasarkan Masing - Masing Dimensi.

Dimensi	Presentasi Kepuasan (%)				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	0	0	1,12	52,71	46,17
Daya Tangkap ( <i>Responsiveness</i> )	0	0	9,03	55,14	35,83
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0	0,23	4,67	53,04	42,06
Kehandalan ( <i>Realibility</i> )	0	0,47	3,27	50,12	46,14
Empati ( <i>Empathy</i> )	0	0,19	2,43	48,22	49,16

Berdasarkan Tabel 10, dapat diketahui bahwa hasil kepuasan pasien pada masing- masing dimensi hasil tertinggi adalah pada dimensi daya tangkap (*responsiveness*) dengan persentase 55,14% responden menyatakan puas. Hasil terendah adalah pada dimensi empati (*empathy*) dengan persentase 0,19% responden merasa tidak puas.

**Tabel 11.** Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan dari Total Keseluruhan Dimensi

5 Dimensi Kepuasan	Sangat Tidak Puas	Tidak puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah
<i>Tangible</i>	0	0	6	282	247	535
<i>Responsiveness</i>	0	0	29	177	115	321
<i>Assurance</i>	0	1	20	227	180	428
<i>Realibility</i>	0	4	28	429	395	856
<i>Empathy</i>	0	1	13	258	263	535
Total	0	6	96	1373	1200	2675
Persentase (%)	0	0,22	3,59	51,33	44,86	100

Berdasarkan Tabel 11, dapat diketahui bahwa hasil kepuasan pasien berdasarkan total keseluruhan dimensi mendapatkan hasil tertinggi adalah pasien menyatakan puas terhadap perawatan kaping pulpa dengan bapersentase 51,35%. Hasil terendah adalah pasien tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas terhadap perawatan kaping pulpa di RSGM UMY.

## PEMBAHSAN

Berdasarkan hasil berdasarkan krateristik usia usia 17-15 tahun merupakan usia terbanyak (81,31%), hal tersebut sesuai dengan pernyataan Nadya, *et al.*,

(2016) usia remaja akhir (17-15 tahun) merupakan usia produktif, sehingga pasien memiliki motivasi untuk menjaga kesehatan gigi dan mulut lebih tinggi dan memiliki kesadaran yang tinggi untuk mencari pelayanan kesehatan ketika mereka membutuhkannya.

Hasil dari tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik jenis kelamin didapatkan hasil bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan memiliki hasil terbanyak (65,4%), hal tersebut sama seperti penelitian yang dilakukan oleh Irina *et al* (2014) bahwa jenis kelamin perempuan memiliki tingkat kesadaran yang tinggi untuk menjaga kebersihan dan kesehatan rongga mulut. Perempuan tidak akan malu untuk melakukan kunjungan ke dokter gigi untuk merawat gigi dikarenakan perempuan selalu memperhatikan penampilannya di kalangan lingkungan sekitar agar terlihat cantik.

Hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir didapatkan hasil bahwa responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/ SMK memiliki hasil terbanyak (50,5%), hal tersebut sama seperti penelitian yang dilakukan oleh (Eviyati dan Irdawati, 2009) bahwa, semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki oleh seseorang maka tingkat pemahamannya terhadap informasi kesehatan akan lebih baik, dengan kata lain tingkat pendidikan yang dimiliki oleh responden akan mempengaruhi kesempatan untuk mendapatkan informasi mengenai penanganan masalah kesehatan gigi dan mulut yang dialami oleh responden.

Hasil dari tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik pekerjaan didapatkan hasil bahwa responden dengan pekerjaan pelajar/ mahasiswa memiliki hasil terbanyak (58,9%), hal tersebut serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Lusi (2012) bahwa pasien yang belum bekerja (SMA/ Mahasiswa) adalah pasien koas terbanyak di RSGM dikarenakan mahasiswa yang bertempat tinggal di sekitar kampus atau RSGM memperoleh pasien dari lingkungan sekitar yang sama-sama berprofesi sebagai mahasiswa atau siswa SMA. Pasien SMA atau mahasiswa tersebut terkadang merupakan sahabat atau teman dari mahasiswa koas, sehingga menimbulkan rasa untuk saling tolong menolong lebih tinggi.

Berdasarkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bukti langsung (*tangible*) didapatkan hasil terbanyak adalah responden menyatakan puas dengan persentase 52,71%. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan SL (2013) bahwa konsumen perumahan merasa puas dalam dimensi bukti langsung (*tangible*) karena dilihat dari keadaan lingkungan yang rapi dan mengutamakan faktor kebersihan lingkungan, tersedianya fasilitas yang memadai di sekitar perumahan.

Berdasarkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi daya tangkap (*responsiveness*) didapatkan hasil terbanyak adalah responden menyatakan puas dengan persentase 55,14%, dan responden menyatakan kurang puas dengan persentase 9,03%. Dimensi ini persentase kurang puas responden didapatkan karena

waktu tunggu dan waktu pelayanan yang dirasakan responden tergolong lama. Hal tersebut serupa dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Alifah, *et al.*, 2017) lamanya proses perawatan dapat disebabkan karena pada saat mengerjakan perawatan medis, dokter muda (mahasiswa profesi) harus berdiskusi terlebih dahulu terkait pembuatan laporan akademik dan saat melakukan tindakan medis harus dibawah penilaian dan pengawasan dari dosen supaya terhindar dari kesalahan medis dan malpraktik, serta faktor lain yang mempengaruhi waktu pemeriksaan dan waktu tunggu adalah karena mencari dosen yang bersangkutan.

Berdasarkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) didapatkan hasil terbanyak adalah responden menyatakan puas dengan persentase 53,04%. Hal tersebut telah dibuktikan pada penelitian yang dilakukan oleh Like (2013) menunjukkan bahwa pasien pada poliklinik penyakit dalam RSUP Prof dr. R.D Kandou Manado merasa puas dan memberikan nilai baik pada dimensi jaminan (*assurance*) di karenakan pasien merasa aman dengan perilaku dokter gigi muda (mahasiswa profesi), pasien merasa dokter gigi muda (mahasiswa profesi) terampil dalam melayani pasien, dan pasien merasa tindakan dokter gigi muda (mahasiswa profesi) bebas dari ancaman, dan bebas dari keragu-raguan.

Berdasarkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) didapatkan hasil terbanyak adalah responden menyatakan puas dengan persentase 50,12% dan persentase 0,47% pasien merasa tidak puas. Kepuasan pasien dapat dilihat karena pasien merasa bahwa hasil dari tindakan yang dilakukan oleh dokter gigi muda (mahasiswa profesi) akurat dan sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh pasien, seperti pasien merasa setelah dilakukan perawatan kaping pulpa pasien tidak merasakan sakit pada giginya, pasien tidak merasakan adanya gusi yang bengkak setelah dilakukan, dan pasien merasa bentuk dan warna gigi sama seperti sedia kala sehingga pasien merasa puas dari tindakan medis yang telah dilakukan dokter gigi muda (mahasiswa profesi). Hasil ketidakpuasan pasien dalam dimensi ini bisa dilihat bahwa dokter gigi muda tidak melakukan perawatan kaping pulpa sampai selesai, sehingga pasien berasumsi bahwa dokter gigi muda (mahasiswa profesi) tidak berkompoten dan tidak mewujudkan janjinya untuk memberikan kesehatan mulut. Menurut (Kotler dan Kevin, 2009) dimensi kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menyajikan sebuah pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara tanggung jawab, serta tepat waktu.

Berdasarkan Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) didapatkan hasil terbanyak bahwa responden menyatakan sangat puas dengan persentase 49,16% dan ada beberapa responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 2,43% dan tidak puas sebanyak 0,19%. Kepuasan pasien pada dimensi empati (*emphaty*) dapat dilihat karena dokter gigi muda (mahasiswa profesi) memperlakukan pasien dengan sangat baik. Dokter gigi muda tidak membedakan

status sosial ekonomi saat melakukan perawatan kaping pulpa, serta pasien menilai dokter gigi muda (mahasiswa profesi) memahami keluhan mereka, memahami perasaan sakit yang sedang dialami, dan pasien merasa dokter gigi muda (mahasiswa profesi) bersikap sopan dan ramah. Ketidakpuasan pasien dalam dimensi ini bisa dikarenakan karena dokter gigi muda (mahasiswa profesi) kurang ramah saat melakukan perawatan kaping pulpa. Hal tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Like, *et al.*, 2013) bahwa pasien di poliklinik penyakit dalam di RSUP Prof. Dr. R.D Kandou Manado merasa kurang puas pada dimensi pelayanan empati (*empathy*) dikarenakan para petugas yang dinilai kurang memberikan perhatian, kurang ramah dan tidak sopan kepada pasien. Hal tersebut dikarenakan karena jumlah pasien yang terlampaui banyak, beban kerja yang dinilai berat, serta pemahaman pelayanan kesehatan tidak mengerti konsep dari pelayanan yang berpusat pada pelanggan / pasien, sehingga membuat petugas kesehatan kurang memberikan perhatian dan kurang bersifat sopan terhadap pasien.

Hasil dari persentase dari masing-masing dimensi (*tangible, responsiveness, assurance, reliability, empathy*) didapatkan hasil terbanyak pada tingkat kepuasan pasien perawatan kaping pulpa di RSGM UMY adalah pada dimensi daya tangkap (*responsiveness*) dengan persentase 55,14% responden menyatakan puas, dan hasil terendah adalah pada dimensi empati (*empathy*) dengan persentase 0,19% pasien menyatakan tidak puas. Dokter gigi muda (mahasiswa profesi) di RSGM UMY pada saat melakukan perawatan kaping pulpa mendapatkan nilai lebih dalam bagian daya tangkap (*responsiveness*) dikarenakan pasien merasa dokter gigi muda (mahasiswa profesi) ketersediaannya dalam membantu pasien baik, cepat merespon pasien, dan cepat dalam memberikan pelayanan dalam mengerjakan kaping pulpa, sehingga pasien merasa puas. Sama seperti penelitian yang dilakukan oleh (Gita, *et al.*, 2012) bahwa pada RSGM Universitas Jember daya tangkap (*responsiveness*) memiliki persentase terbesar kedua setelah kehandalan (*reliability*). Pasien merasa puas dikarenakan para dokter gigi muda (mahasiswa profesi) memiliki respon yang cepat dalam melakukan pelayanan, pasien merasa dokter gigi muda tidak segan untuk menanyakan keluhan yang dialami pasien, dan pasien dalam RSGM Universitas Jember memiliki respon waktu yang baik.

Pasien yang melakukan perawatan di RSGM UMY dapat dikatakan puas terhadap hasil perawatan kaping pulpa yang dilakukan oleh dokter gigi muda (mahasiswa profesi). Hasil tersebut dapat dilihat dari jawaban pasien yang sebagian besar menjawab puas pada setiap dimensi dengan persentase 51,33%. Kepuasan yang dirasakan pasien tersebut membuktikan bahwa RSGM UMY mempunyai kualitas pelayanan yang baik, terutama saat melakukan perawatan kaping pulpa. Kualitas pelayanan berpengaruh dengan kepuasan pelanggan, semakin tinggi kualitas pelayanan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan

(Satar, *et al.*, 2016). Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah kualitas pelayanan yang dilihat berdasarkan 5 dimensi kepuasan pelanggan menurut (Parasunan, *et al.*, 1990), seperti daya tangkap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), bukti langsung (*tangible*), dan jaminan (*assurance*).

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis hasil secara keseluruhan didapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa di RSGM UMY pada tahun 2016-2018 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa di RSGM UMY pada tahun 2016 -2018 yang dilihat dari ke 5 dimensi adalah pasien merasa puas dengan persentase 51,33%.
2. Dimensi yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa di RSGM UMY pada tahun 2016 - 2018 adalah dimensi daya tangkap (*responsiveness*) dengan persentase 55,14% pasien menyatakan puas.

### **Saran**

1. RSGM UMY  
Perlu melakukan perbaikan terhadap lamanya waktu tunggu dan waktu pelayanan dikarenakan responden kurang puas.
2. Dokter Gigi Muda (Mahasiswa Profesi)
  - a. Dokter gigi muda (mahasiswa profesi) sebaiknya perlu lebih melatih cara komunikasi yang lebih sopan dan ramah, dan sebaiknya menjelaskan tahapan perawatan kepada pasien sehingga pasien paham dan merasa puas dengan hasil perawatan.
  - b. Dokter gigi muda (mahasiswa profesi) sebaiknya perlu melatih skill dalam melakukan perawatan kaping pulpa sehingga pasien merasa kualitas skill yang dijanjikan untuk kesembuhan gigi terwujud.

## Referensi

- Alifah, N. J., Kiswaluyo dan Ristya, W. E. Y., 2017. Hubungan Waktu Pelayanan Terhadap Kepuasan Ppasien di Rumah sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*, V(1), p. 136.
- Andrianto, S., 2017. Pulp Capping. Dalam: *Pedoman Dan Tataksana Praktik Kedokteran Gigi*. Yogyakarta: STPI Bina Insan Mulia, p. 63.
- Arikunto, S., 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. 5th penyunt. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arni, I. . D., 2011. Perawatan Pasien Dengan Abses Periodontal. *Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin*.
- Bakar, A., 2014. *Kedoteran Gigi Klinis*. Yogyakarta : CV. Quantum Sinergis Media .
- Bambang, I., 2002. *Dental Pulp*. Lisa penyunt. s.l.:Quintessence Publishing .
- Baum, Phillips dan Lund, 1997. Ilmu Konservasi Gigi . Dalam: *Pencegahan Penyakit Gigi* . Jakarta : EGC, pp. 7-8.
- Brown, J. dan Dodds, M., 2008. *Dental Caries And Assosiated Risk Factor*. s.l.:Mosby Elsevier.
- Chandra, C., Vonny, N. W. dan Christy, M., 2014. Gambaran Kepuasan Pelayanan Perawatan Gigi Tiruan Lepasn Berbasis Akrilik Pada Masyarakat Kelurahan Molas.
- Dogan, O., 2014. Dental Caries And Prevention Strategies. 4(4), p. 21.
- Donald, M. et al., 2004. Treatment Of Deep Caries. Dalam: *Dental Pulp Exposure, And Pulpless Teeth*. s.l.:s.n.
- Dumsha, T. dan Gutman, J., 2000. *Clinical's Endodontic Hand Book*. USA: Lexi-Comp.
- D, W., D, S. dan A, C., 2003. *Textbook Of General And Oral Surgery*. s.l.:EGC.
- Dyahwinam, 2011. *Kepatuhan Pengobatan*, s.l.: Unimus.
- E, E. A. dan Dharmayanti, a., 2014. Manfaat Ikan Teri Segar (*Stolephorus sp*) Terhadap Pertumbuhan Tulang Dan Gigi. Volume 1 nomor 2, p. 54.
- Ema, M., 2011. Peran Bahan Desinfeksi Pada Perawatan Sauran Akar.
- Eviyati, S. dan Irdawati, 2009. Hubungan Tingkat Pendidikan, Sikap dan Pengetahuan Orang Tua Tentang Kebersihan Gigi dan Mulut Pada Anak Balita 3-5 Tahun dengan Tingkat Kejadian Karies di Paud Jatipurno. *Berita Ilmu Keperawatan*, 2(3), p. 122.
- Gerson, R. F., 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Gita, P. K., Masniari, N. dan Widi, A., 2012. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pencabutan Gigi oleh Mahasiswa Profesi di Klinik Bedah Mulut RSGM Universitas Jember. Volume 3, p. 62.
- Hamzah, H., 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Pasien Askes PNS Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu. 9(4), pp. 1511-1512.
- Hargreaves, K. dan Berman, L., 2002. *Cohen's Pathways of the Pulp Expert Consult*. s.l.:EGC.
- Harty, F., 1990. *Endodonti Klinis*. Univercity of London: Butterworth dan Co.
- Harty, F. dan Ogston, R., 2013. *Kamus Kedokteran Gigi (Concise Illustrated Dental Dictionary)*. Oxford: EGC.

- Irina, Z. et al., 2014. Gender Variations In The Psychological Factors As Defined By The Theory Of Planned Of Oral Hygiene Behaviors. *Proxedia Social and Behavioral Science* , Volume 127, p. 357.
- Irsan, S. N., Usman, M. dan Kamizar, 2014. Distribusi Perawatan Ulang Endodontik Berdasarkan Etiologi di RSKGM Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia (Tahun 2009 - 2013).
- Junaidi, 2002. Kontribusi Penerapan Balanced Scorecard terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan Studi Kasus di Perusahaan Jasa Perantara Asuransi PT.XYZ. *Tesis Magister Manajemen Sistem Informasi Akuntansi*.
- Kartika, D. A., 2010. Kedaruratan Endodonsia. Volume 7, pp. 45-50.
- Kemendes, 2008. *keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Minimal Perawatan Rumah Sakit*, Jakarta: Kemendes RI.
- Kenneth, M. ., H. dan Stephen, C., 2011. Pathways of the Pulp. Dalam: *Diagnosis* . s.l.:Mosby Elsevier, p. 2.
- Kotler, P. dan Kevin, L. K., 2009. *Manajemen Pemasaran*. 12 penyunt. Jakarta: Erlangga.
- Like, J. M., Grace, D. K. dan Diana, V. D., 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof dr. R.D Kandou Manado. *Fakultas Ilmu Kesehatan Sam Ratulangi Manado*, V(3).
- Like, J. M., Grace, D. K. dan Diana, V. D., 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Volume 12, p. 6.
- Like, J. M., Grace, D. K. dan Doda, D. V., 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado*, V(1).
- Louise, I. ., G., Seymour, O. dan Carlos, E. ., D. ., R., 1988. Ilmu Endodontik Dalam Praktek . Dalam: *Penyakit Pulpa* . s.l.:EGC, pp. 72 - 73.
- Louise, I. ., G., Seymour, O. dan Carlos, E. ., D. R., 1988. Ilmu Endodontik Dalam Praktek. Dalam: *Penyakit Pulpa Gigi*. s.l.:EGC, p. 65.
- Louis, G., Seymor, O. dan Carlos, E., 1988. *Ilmu Endodontik Dalam Praktel*. Philadelphia, Pennsylvania, U.S.A: EGC.
- Lusi, N., 2012. Hubungan Motivasi Pasien Datang ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember Terhadap Tingkat Kooperatif Pasien. *Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember*.
- Melisa, Wignyo, H. dan Juanita, A., 2011. Trioxide Aggregate (MTA) Study Pustaka. p. 87.
- Nadya, T., Poppy, A. dan Herwanda, 2016. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut (RSGM) Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. *Journal Caninus Denstistry*, I(4), p. 59.
- Neti, B., A Joy, R. dan Josephin, S. M. S., 2015. Analisi Lama Watu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal E-Biomedik*, III(3), p. 873.

- Parasunan, A., Zeithhalm, V. dan Berry, L., 1990. *Servqual: A Multiple item Scale Of Measuring Consumer Preception Of Service Quality*.
- Pohan, 2007. *Mutu Pelayanan Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Punakarya, I. dan Ramayanti, S., 2013. Peran Makanan Terhadap Karies Gigi. *Jurnal kesehatan Masyarakat* , Volume VII, pp. 89-90.
- Qualtrough, A., Jd, S. L. M. dan Pa, B., 2005. *Principle Of Operative Dentistry*. Dalam: *Pulp Caping*. Oxford: Blackwell Munksgaard, p. 42.
- Rahayu, S. dan Irfan, P., 2016. Hubungan Tingkat Pendidikan, Tingkat Sosial Ekonomi dan Tingkat Pengetahuan Orang Tua Tentang Perawatan Gigi dengan Kejadian Karies Gigi Pada Anak Usia Balita di Desa Mancasan Baki Sukoharjo. *Kosala* , 4(1), p. 19.
- Rahayu, T. dan S L, T., 2013. Pengaruh Tegible, Realiability, Responsiveness, Assurance dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Konsumen Rumah di CV Sareia Gedongan, Colomadu, Karanganyar). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 13(2), p. 172.
- Rahayu, T. dan S L, T., 2013. Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty Terhadap Konsumen (Survey Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan Colomadu, Karanganyar). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* , 13(2), p. 152.
- Rahayu, T. dan SL, T., 2013. Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepeuasan Pasien (Survey Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, III(2), p. 133.
- Renata, F., Alice, S. P., Luciano, C. dan Fernando, B. d. A., 2007. Clinical And Radiographic Evaluation Of Indirect Pulp Treatment In Primary Molar: 36 Month Follow Up. 20(3), p. 190.
- Richard, E. . W. dan Wahmoud, T., 2008. Prinsip dan Praktik Ilmu Endodonssia. Dalam: *Patosis Pulpa dan Periradikuler*. s.l.:EGC, p. 429.
- Richard, E. W. dan Mahmoud, T., 2008. Prinsip dan Praktik Ilmu Endodonsia. Dalam: *Manajemen Pulpa Vital*. Jakarta: EGC, p. 429.
- Richard, E. W. dan Torabinejad, M., 2008. Prinsip dan Praktik Ilmu Endodonsia. Dalam: *Manajemen Pulpa Vital*. Jakarta: EGC, p. 429.
- Richard, W. dan Mahmoud, T., 2001. *Prinsip dan Praktik Ilmu Endodonsia*. s.l.:EGC.
- Riset Kesehatan Dasar* (2013) Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Risinita, 2012. Pengembangan Skala Model Likert. *Edu-Bio*, Volume 3, p. 86.
- Ristoria, S., 2011. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di RSUD Dr .Djasamen Saragih Pematangsiantar. Medan , Fakultas Kedokteran Gigi Sumatra Utara. .
- Riyanto, A., 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan – Dilengkapi Contoh Kuesioner Dan Laporan Penelitian*. s.l.:Nuha Medika.
- Satar, Diah, Y. dan Hendriyono, 2016. Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Pada Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Jember. *Nurseline Jurnal*, I(1), p. 141.
- Satia, P., Iranita dan Myrna, S., 2016. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty) Terhadap Kepuasan

- Penumpang KM.Bukit Raya (Studi Pada Mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji Yang Berasal Dari Natuna Dan Ambas). *Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji,Tanjungpinang*), p. 3.
- Scheid, R. C. dan Weiss, G., 2014. Anatomi Gigi . Dalam: *Terminologi Yang Digunakan Untuk Menggambarkan Bagian-Bagian Dari Gigi*. s.l.:Penerbit Buku Kedokteran EGC, pp. 11-12.
- Sembel, M., Opod, H. dan Hutagalung, B. S., 2014. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bahu. *Journal E-gigi*, Volume 2, p. 2.
- Sisthaningsih, E. dan Suprastiwi, E., 2010. Perawatan Ulang Saluran Akar Akibat Lepasnya Restorasi Laporan Kasus. *Dep. Ilmu Konservasi Gigi Universitas Indonesia* .
- Soekidjo, N., 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Dalam: *Jumlah Sampel Untuk Estimasi Proporsi* . Jakarta : Rineka Cipta, p. 127.
- Sri, R. dan Idral, P., 2013. Peran makanan Terhadap Karies Gigi. *Jurnal kesehatan Masyarakat*, 7(2), p. 90.
- Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surartono, D., 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Jember. *Indonesian Journal Of Dentistry* , p. 231.
- Surartono, D., 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. *Indonesian Journal of Dentistry*, III(14), p. 231.
- Depkes RI ., (2002) *Surkesnas Balitbengkas*.
- Untung, S., 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan kewirausahaan*, Volume VII, p. 166.
- Wahyu, K. dan Wahyu, I., 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, II(1), p. 145.
- Walton, R. dan Torabinejad, M., 2008. *Prinsip Dan Praktik Ilmu Endodonsia*. Jakarta: EGC.
- Yaseer, T. H., 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2), pp. 7-9.
- Zahreza, F. S. P., Sholeh, M. dan Widyastuti, N., 2014. Analisis Kualitas Layanan BTKTP-DIY Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Jarkom*, Volume 1, p. 177.