

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### 1. Uji validitas dan realibilitas pernyataan kuisisioner penelitian

###### a. Uji Validitas

Uji validitas dapat menyatakan instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dapat digunakan atau tidak sesuai dengan masalah yang akan diukur.

Pengujian validitas kuisisioner menggunakan program SPSS. Pada penelitian ini, kuisisioner dikatakan valid apabila memiliki koefisien koersalsi pada (r) hitung lebih besar atau sama dengan 0,361.

###### b. Uji Realibilitas

Uji realibilitas dapat menyatakan bahwa instrument yang digunakan dapat digunakan beberapa kali untuk mengukur objek dan akan menghasilkan data yang sama.

Uji realibilitas dilakukan agar dapat mengetahui apakah alat ukur yang sudah dirancang dalam bentuk kuisisioner dapat diandalkan jika alat tersebut digunakan berulang kali akan menghasilkan hasil yang relatif sama. Untuk melihat andal atau tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien realibilitas dan apabila koefisien realibilitas

lebih besar dari 0.60 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan andal (*reliabel*).

Berikut ini merupakan hasil dari penelitian tingkat kepuasan pasien terdapat perawatan saluran akar tunggal di RSGM UMY pada tahun 2016-2018. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan menggunakan kuisioner yang berisi 21 pertanyaan kepada 52 responden yang telah dilakukan perawatan saluran akar tunggal di RSGM UMY.

2. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas Pelayanan Perawatan Saluran Akar tunggal di RSGM UMY pada tahun 2016-2018.

1. Kepuasan berdasarkan karakteristik

**Tabel 1.** Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik umur

No	Karakteristik umur	Jumlah responden	Persentase %
1	16-18 tahun	3	5,7%
2	19-40 tahun	47	90,2%
3	40-65 tahun	2	2,8%
4	>65 tahun	0	0%

Tabel 1 menunjukkan karakteristik pasien berdasarkan umur yang mana hasil dari umur mayoritas pasien pada umur 19-40 tahun memiliki persentase sebanyak 90,2% dan minoritas pasien pada umur lebih dari 65 tahun sebanyak 0%.

**Tabel 2.** Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik jenis kelamin

No	Karakteristik jenis kelamin	Jumlah responden	Persentase %
1	Perempuan	26	50
2	Laki-laki	26	50
Total		52	100%

Tabel 2 menunjukkan karakteristik berdasarkan jenis kelamin memiliki hasil yang sama yaitu perempuan sebanyak 50% dan laki-laki sebanyak 50%.

**Tabel 3.** Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir

No	Karakteristik pendidikan terakhir	Jumlah responden	Persentase %
1	Tamat SMP	5	9,6
2	Tamat SMA	24	46,2
3	Tamat perguruan tinggi	23	44,2
Total		52	100%

Tabel 3 menunjukkan kepuasan pasien berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir mayoritas pasien terbanyak pada lulusan SMA sebanyak 46,2% dan minoritas pasien pada lulusan SMP sebanyak 9,6%.

**Tabel 4.** Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pekerjaan

No	Karakteristik pekerjaan	Jumlah responden	Persentase%
1	Pelajar/mahasiswa	24	46,2
2	Swasta	23	44,2
3	Ibu rumah tangga	4	7,7
4	Lain-lain	1	1,9
Total		52	100%

Tabel 4 menunjukkan kepuasan pasien berdasarkan pekerjaan, responden berpekerjaan mayoritas pasien pelajar/mahasiswa sebanyak 46,2% dan minoritas pasien berpekerjaan lain-lain sebanyak 1,9%.

## 2. Berdasarkan Dimensi

**Tabel 5.** Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar tunggal berdasarkan dimensi *tangible*

No	Pernyataan	Responden					Jumlah	
		Bukti Langsung ( <i>tangible</i> )	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas		Sangat Tidak Puas
1	Peralatan yang digunakan untuk perawatan saluran akar lengkap		19	32	1	0	0	52
2	Peralatan yang digunakan untuk perawatan saluran akar bersih		18	31	0	1	2	52
3	Ruang perawatan yang digunakan dokter gigi muda bersih dan rapi		18	31	1	0	2	52
Total			55	94	2	1	4	156
Persentase			35,26%	60,26%	1,28%	0,64%	2,56%	100%

Tabel 5 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *tangibility* mayoritas pasien puas sebanyak 94 pasien dengan persentase 60,26% dan minoritas pasien tidak puas sebanyak 1 pasien dengan persentase 0,64%.

**Tabel 6.** Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar tunggal berdasarkan dimensi *responsiveness*

No	Pernyataan		Responden				Jumlah
	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
4	Kecepatan dokter gigi muda menangani keluhan pasien	9	35	8	0	0	52
5	Dokter gigi muda memberikan informasi mudah dipahami dan jelas	18	31	3	0	0	52
6	Dokter gigi muda memberikan penjelasan prosedur sebelum dan sesudah melakukan perawatan	18	32	1	1	0	52
Total		45	98	12	1	0	156
Persentase		28,85%	62,82%	7,69%	0,64%	0%	100%

Tabel 6 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* mayoritas pasien puas sebanyak 98 pasien

dengan persentase 62,82% dan minoritas pasien sangat tidak puas sebanyak 0 pasien dengan persentase 0%.

**Tabel 7.** Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar tunggal berdasarkan dimensi *assurance*

No	Pernyataan Jaminan ( <i>assurance</i> )	Responden					Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
7	Kemampuan dokter gigi muda menangani keluhan pasien	17	31	4	0	0	52
8	Dokter gigi muda terampil saat menggunakan peralatan untuk perawatan saluran akar	9	40	3	0	0	52
9	Perawatan yang dilakukan dokter gigi muda lakukan kepada saya tidak menyakitkan	10	36	5	1	0	52
10	Dokter gigi muda menyapa dan menyambut pasien dengan ramah	31	21	0	0	0	52
11	Saya merasa aman dan percaya saat dilakukan perawatan saluran akar oleh dokter muda	20	31	1	0	0	52
12	Saya tidak	16	30	6	0	0	52

merasakan rasa sakit / ngilu pada gigi saya setelah dilakukan perawatan saluran akar							
Total	103	189	19	1	0	312	
Persentase	33,01%	60,58%	6,09%	0,32%	0	100%	

Tabel 7 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *assurance* mayoritas pasien puas sebanyak 189 pasien dengan persentase 60,58% dan minoritas pasien sangat tidak puas sebanyak 0 pasien dengan persentase 0%.

**Tabel 8.** Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar tunggal berdasarkan dimensi *reability*

No	Pernyataan	Responden					Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
13	Dokter gigi muda melakukan perawatan saluran akar dengan serius	23	28	1	0	0	52
14	Dokter gigi memeriksa dengan cepat dan tepat	10	32	9	1	0	52
15	Dokter gigi muda bekerja dengan cepat dan tepat	9	31	11	1	0	52
16	Saya merasakan gigi saya kembali normal dan sehat setelah dilakukan perawatan	16	32	4	0	0	52

17	Perawatan saluran akar bisa digunakan untuk menggantikan fungsi gigi (pengunyahan/bicara/estetik)	24	25	2	1	0	52
Total		82	148	27	3	0	260
Persentase		31,54%	56,92%	10,38%	1,15%	0	100%

Tabel 8 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *reability* mayoritas pasien puas sebanyak 148 pasien dengan persentase 56,92% dan minoritas pasien sangat tidak puas sebanyak 0 pasien dengan persentase 0%.

**Tabel 9.** Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan saluran akar tunggal berdasarkan dimensi *emphaty*

No	Pernyataan	Responden					Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
18	Dokter gigi muda bersikap ramah dengan saya	30	21	1	0	0	52
19	Dokter gigi muda merespon keluhan yang di alami	23	26	3	0	0	52
20	Dokter gigi muda memberikan perhatian penuh terhadap keluhan yang saya alami	27	25	0	0	0	52
	Dokter gigi muda melakukan tindakan perawatan saluran akar tanpa memandang status sosial saya						

21	Dokter gigi muda bersikap sopan terhadap saya	29	23	0	0	0	52
Total		109	95	4	0	0	208
Persentase		52,40%	45,67%	1,92%	0	0	100%

Tabel 9 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *emphatym* mayoritas pasien sangat puas sebanyak 109 pasien dengan persentase 52,40% dan minoritas pasien sangat tidak puas sebanyak 0 pasien dengan persentase 0%.

**Tabel 10.** Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan saluran akar tunggal.

Dimensi	Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas	Sangat tidak puas	Jumlah n
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	
Tangible	55 (35,26%)	94 (60,26%)	2 (1,28%)	1 (0,64%)	4 (2,56%)	156
Responsiveness	45 (28,85%)	98 (62,82%)	12 (7,69%)	1 (0,64%)	0 (0%)	156
Assurance	103 (33,01%)	189 (60,58%)	19 (6,09%)	1 (0,32%)	0 (0%)	312
Reliability	82 (31,54%)	148 (56,92%)	27 (10,38%)	3 1,(15%)	0 (0%)	260
Emphaty	109 (52,40%)	95 (45,67%)	4 (1,92%)	0 (1,15%)	0 (0%)	208
Total	394	624	64	6	4	1092
Persentase	36.08%	57.14%	6%	0.55%	0.37%	100%

Tabel 10 menunjukkan kepuasan pasien pada pelayanan perawatan saluran akar tunggal pada tahun 2016-2018 berada pada kategori puas dengan persentase 57.14% dan angka paling sedikit terdapat pada kategori sangat tidak puas dengan persentase sebanyak 0,37%. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa pelayanan

perawatan saluran akar tunggal pada 5 dimensi mutu pelayanan adalah memuaskan. Dimensi yang paling memuaskan mendapatkan persentase 62,82% pada dimensi *responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa operator di RSGM UMY membantu kebutuhan dan keluhan pasien dengan cepat dan tepat (Tanudjaya, 2014). *Responsiveness* menggambarkan kemampuan operator dalam melakukan perawatan, hal tersebut dapat dilihat dari kemauan operator untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, operator mengerti apa yang dibutuhkan pasien dan tindakan yang dilakukan operator secara cepat pada saat pasien membutuhkan (Hufron, 2008).

## **B. Pembahasan**

Hasil penelitian ini didapatkan mayoritas usia pasien adalah 19-40 tahun dengan persentase sebesar 90,2%, termaksud usia dewasa. Mereka sangat memperhatikan kesehatan agar dapat menjalankan aktifitas dengan baik dan mempersiapkan diri pada usia tua. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Anjaryani (2009) usia dewasa adalah usia yang produktif, ketika pasien usia dewasa sakit mereka merasa terbebani dengan kondisinya sehingga mereka ingin mendapatkan perawatan. Pasien dengan umur dewasa memiliki tingkat kesadaran yang tinggi terhadap kesehatan (Notoadmojo, 2010).

Meskipun demikian, peneliti melihat kecenderungan terdapat penurunan tingkat kesadaran dalam melakukan perawatan dari usia dewasa ke usia tua. Pasien usia tua mengalami penurunan kemauan melakukan perawatan karena mereka menyadari banyaknya organ yang sudah tidak berfungsi dengan baik, menyebabkan rasa putus asa (Anjaryani, 2009). Hal ini juga terkait kemauan untuk melakukan perawatan gigi. Pada usia tua, gigi pasien yang dilakukan perawatan lebih sedikit dibanding gigi yang telah hilang atau diindikasikan pencabutan (Sagita, Cholil, dan Putri, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil persentase antara laki-laki dan perempuan sama, yaitu sebanyak 50%. Pada penelitian ini tidak terdapat pengaruh terhadap jenis kelamin dalam menilai kepuasan terhadap suatu perawatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Anjaryani (2009) bahwa tidak ada hubungan kepuasan pasien dengan jenis kelamin.

Pasien yang mendapatkan perawatan pada penelitian ini rata-rata memiliki pendidikan terakhir yaitu tamatan menengah atas sebanyak 46.2%, sedangkan paling sedikit adalah tamatan sekolah dasar sebanyak 9,6%. Peneliti melihat pasien tamatan sekolah dasar cenderung memiliki kemauan yang rendah untuk melakukan perawatan oleh mahasiswa profesi di RSGM UMY dibandingkan dengan pasien tamatan menengah. Menurut teori Notoatmojo (2005) tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Peneliti melihat kecenderungan jika pasien dengan tingkat pendidikan rendah kurang memperhatikan kesehatan gigi karena kurangnya pengetahuan dan kesadaran. Sedangkan menurut Lumenta (1989) Pasien berpendidikan dasar kurang memperhatikan kesehatan akibat tidak tahu apa yang mereka butuhkan, sedangkan pasien yang berpendidikan tinggi cenderung banyak menuntut dan mengkritik pelayanan yang diterimanya.

Pasien terbanyak pada hasil penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa, yaitu sebanyak 46.2%. Perbedaan persentase berdasarkan pekerjaan tidak terlepas dari faktor kesesuaian dan ketersediaan waktu antara pasien dengan operator. Peneliti melihat kecenderungan jika pelajar/mahasiswa memiliki waktu yang lebih fleksibel dibandingkan individu yang sudah bekerja. Mahasiswa dan ibu rumah tangga tidak terikat jam kerja sehingga dapat melakukan perawatan sesuai jam kerja operator (Herwanda, Novita, dan Berutu, 2016).

Pada penelitian yang dilakukan berdasarkan dimensi *tangible* didapatkan mayoritas pasien merasa puas, yaitu sebanyak 60,26%. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh RSGM UMY merupakan hal yang

penting dalam menilai kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari kenyamanan pasien meliputi kebersihan, kerapian, kenyamanan ruang perawatan dan kelengkapan peralatan yang mempengaruhi efektifitas perawatan. Menurut Embrik dkk. (2013) responden akan merasa puas jika responden merasa nyaman terhadap sarana dan prasarana yang diberikan operator dan rumah sakit.

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* didapatkan hasil jika mayoritas pasien merasa puas, yaitu sebesar 62,82%. *Responsiveness* merupakan pelayanan langsung yang dilakukan operator kepada pasien secara cepat dan tepat dalam menangani keluhan pasien dan memberikan informasi sebelum dan sesudah melakukan perawatan kepada pasien secara jelas dan mudah dipahami (Hufron, 2008). dengan hasil puas dan secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa hubungan kekeluargaan timbul dikarenakan operator dapat memberikan informasi dengan baik dan dapat dimengerti pasien sehingga loyalitas pasien tinggi ketika melakukan perawatan yang berulang-ulang dalam waktu yang lama. Sehingga menurut Tunindjaya (2014) Hubungan tersebut jika dilakukan dengan baik akan terbentuk hubungan kekeluargaan antara operator dan pasien.

Penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* dengan hasil puas sebesar 60,58%. Menurut Kuntoro (2017) dimensi *assurance* berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan keyakinan pasien kepada operator dalam memenuhi kebutuhan perawatan dalam melakukan perawatan dengan pasti dan tanpa keragu-raguan. Hal tersebut dapat dilihat dari cara operator mengurangi rasa sakit pasien, perawatan yang dilakukan tidak

menyakitkan, pasien merasakan aman dan percaya ketika operator melakukan perawatan saluran akar tunggal.

Penelitian ini didapatkan kepuasan dimensi *reability* dengan hasil puas sebanyak 56,92%. Hal ini dikarenakan pasien merasa puas dengan kinerja operator di RSGM UMY ketika melakukan perawatan secara cepat, tepat dan akurat. Menurut Gunawan dkk.(2011) kepuasan didapatkan karena operator dapat melakukan perawatan secara cepat dan akurat dengan mempertimbangkan kesesuaian perawatan yang dibutuhkan pasien. Menurut Sembel dkk. (2014) Operator bisa mendapatkan hasil yang maksimal apabila melakukan perawatan sesuai dengan keinginan pasien (Sembel dkk., 2014).

Penelitian ini didapatkan hasil dimensi *emphatys* sangat puas sebesar 52,40%. Menurut Adil dkk.(2016) *emphaty* menunjukkan sikap kepedulian operator terhadap pasien tanpa memandang status sosial yang akan turut berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Peneliti melihat operator RSGM UMY berusaha bersikap profesional dan menjalin komunikasi yang baik dengan pasien sebagai salah satu bentuk kepedulian terhadap pasien tanpa memandang status sosial. Menurut Adil dkk.(2016) *emphaty* menunjukkan sikap kepedulian operator terhadap pasien tanpa memandang status sosial yang akan turut berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Operator dapat menimbulkan rasa empati terhadap pasien maka pasien tidak ragu dan akan tetap melakukan perawatan yang dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap operator (Gunawan dan S. Pantja Djati, 2011).