

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Berikut ini adalah hasil penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa di RSGM UMY pada tahun 2016 – 2018 yang dilakukan oleh dokter gigi muda. Hasil dari penelitian ini di dapatkan dengan memberikan kuesioner berisi 25 pertanyaan yang diberikan kepada 107 responden.

##### 1. Gambaran Karakteristik Responden Penelitian

###### a. Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Tabel 3. 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 3 didapatkan karakteristik umur responden yang melakukan perawatan kaping pulpa responden terbanyak adalah pada umur 17-25 tahun dengan persentase 81,31%, dan responden paling sedikit adalah pada umur 36-35 tahun yang melakukan dengan persentase 3,74%

b. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 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 4 didapatkan hasil karakteristik responden jenis kelamin yang melakukan perawatan kaping pulpa di RSGM UMY pada tahun 2016-2018 terbanyak adalah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 70 responden dengan persentase 70% dan jumlah responden paling sedikit adalah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 responden dengan persentase 34,6%

c. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 5. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Karakteristik Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
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 5 didapatkan hasil bahwa karakteristik responden pendidikan terakhir yang melakukan perawatan kaping

pulpa di RSGM UMY pada tahun 2016-2018 yang paling banyak adalah pada bangku SMA/SMK sebanyak 54 responden dengan persentase 50,5%, tingkat pendidikan terakhir yang paling sedikit adalah 2 responden pada tingkat pendidikan terakhir SMP dan S2 dengan masing-masing persentase sejumlah 1,9%, tidak ada responden yang megenyam tingkat pendidikan terakhir tingkat SD dan S3.

d. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 6. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase (%)
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 6 didapatkan hasil bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan adalah pekerjaan pelajar/ mahasiswa memiliki jumlah terbanyak yaitu sebesar 63 responden dengan persentase 58,9%, responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga memiliki jumlah tersedikit yaitu sebanyak 4 responden dengan persentase 3,7%, dan tidak ada jumlah responden dengan pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

2. Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Kaping Pulpa berdasarkan Tiap Dimensi

a. Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Tabel 7. 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 periksa 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
Persentase (%)		0	0	1,12	52,71	46,17	100

Berdasarkan Tabel 7 didapatkan hasil kepuasan pasien pada dimensi bukti langsung (*tangible*) dengan menjawab 5 pertanyaan memiliki hasil terbanyak yaitu responden berjumlah 282 dengan persentase 52,71% menyatakan puas, 6 responden dengan persentase 1,12% menyatakan kurang puas, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas.

b. Berdasarkan Dimensi Daya Tangkap (*Responsiveness*)Tabel 8. 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
Persentase (%)		0	0	9,03	55,14	35,83	100

Berdasarkan Tabel 8 didapatkan hasil kepuasan pasien pada dimensi daya tangkap (*responsiveness*) dengan responden menjawab 3 pertanyaan memiliki hasil terbanyak yaitu responden berjumlah 177 dengan persentase 55,14% menyatakan puas, 29 responden menyatakan kurang puas dengan persentase 9,03% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas.

c. Berdasarkan Imensi Jaminan (*Assurance*)Tabel 9. 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 9 didapatkan hasil kepuasan pasien pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan responden menjawab 4 pertanyaan memiliki hasil terbanyak yaitu responden berjumlah 227 dengan persentase 53,04% menyatakan puas, 1 responden menyatakan tidak puas dengan persentase 0,23% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas.

d. Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)Tabel 10. Gambaran Tingkat 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 10 didapatkan hasil kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (*reliability*) dengan responden menjawab 8

pertanyaan memiliki hasil terbanyak yaitu responden berjumlah 429 dengan persentase 50,12% menyatakan puas, 4 responden menyatakan tidak puas dengan persentase 0,47% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas.

e. Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

Tabel 11. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Perawatan Kaping Pulpa berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

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

Berdasarkan Tabel 11 didapatkan hasil kepuasan pasien pada dimensi empati (*emphaty*) dengan responden menjawab 5 pertanyaan memiliki hasil terbanyak yaitu responden berjumlah 263 dengan

persentase 49,16% menyatakan sangat puas, 1 responden menyatakan tidak puas dengan persentase 0,19% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas.

3. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Kaping Pulpa di RSGM UMY pada Tahun 2016-2018

a. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Kaping Pulpa di RSGM UMY pada tahun 2016-2018 berdasarkan Masing-Masing Dimensi

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Kaping Pulpa berdasarkan Masing - Masing Dimensi

Dimensi	Persentasi 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 12 didapatkan hasil persentase kepuasan tingkat kepuasan perawatan kaping pulpa dari 5 dimensi kepuasan yang mendapatkan tertinggi adalah pada dimensi daya tangkap (*responsiveness*) dengan persentase 55,14 responden menyatakan puas. Hasil tingkat kepuasan pasien perawatan kaping pulpa terendah adalah

pada dimensi empati (*empathy*) dengan prosentase 0,19% pasien menyatakan tidak puas.

b. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan dari Total Keseluruhan Dimensi

Tabel 13. 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 13 didapatkan hasil bahwa jumlah persentase tingkat kepuasan pasien dari keseluruhan dimensi didapatkan tingkat kepuasan pasien terbanyak adalah puas dengan persentase 51,33% dan tingkat kepuasan pasien paling sedikit adalah tidak puas dengan persentase 0,22%.

## B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian berdasarkan karakteristik usia didapatkan hasil bahwa pasien dengan rentan usia 17-15 tahun merupakan usia terbanyak dalam melakukan perawatan karies pulpa di RSGM UMY dengan persentase sebesar 81,31%. Hasil tersebut sesuai dengan pernyataan Nadya, *et al.*, (2016) usia remaja akhir 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. Usia remaja akhir menurut Depkes RI (2009) adalah pada usia 17-25 tahun. Semakin bertambahnya umur akan semakin mempengaruhi kecepatan proses berfikir, emosi dan pengambilan keputusan untuk mengobati keadaan gigi dan mulut (Dyahwinam, 2011). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik usia dapat diambil kesimpulan bahwa usia produktif lebih banyak melakukan perawatan kaping pulpa, hal tersebut sama dengan teori Benjamin (1989) bahwa umur produktif memang cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak dengan kemampuan pelayanan dasar kesehatan dan cenderung untuk mengeritik.

Berdasarkan hasil dari tingkat kepuasan karakteristik jenis kelamin didapatkan hasil bahwa responden terbanyak dalam melakukan perawatan kaping pulpa adalah jenis kelamin perempuan dengan persentase 65,4%. Hasil tersebut menunjukkan hal yang 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, selain itu 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. Jenis kelamin memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Merryani *et al* (2014) bahwa perempuan lebih banyak melihat

perawatan yang didapatkan secara detail , dan laki-laki lebih bersifat cuek dan *fleksible* dengan apa yang didapatkan dalam perawatan.

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir didapatkan hasil bahwa responden terbanyak dalam melakukan perawatan kaping pulpa adalah responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/ SMK dengan persentase 50,5%. Hasil tersebut sama seperti dalam 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. Menurut Wijono (1999) terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien, karena seseorang yang memiliki pendidikan rendah akan cenderung dapat menerima dan cepat merasa puas dibandingkan dengan seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi. Menurut Rahayu dan Irfan (2016) pendidikan merupakan sebuah proses pembentukan perilaku, pikiran, perasaan, dan jasmani untuk menuju pada tingkat yang lebih baik.

Berdasarkan hasil dari tingkat kepuasan pasien dengan karakteristik pekerjaan didapatkan hasil bahwa responden terbanyak dalam melakukan perawatan kaping pupa adalah responden yang belum bekerja (SMA/ Mahasiswa) dengan persentase 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, dan juga pasien yang belum bekerja (SMA/ Mahasiswa) tersebut terkadang merupakan sahabat atau teman dari mahasiswa koas, sehingga menimbulkan rasa untuk saling tolong menolong lebih tinggi. Hal tersebut sama dengan teori yang diungkapkan Zaini (2001) bahwa pasien yang memiliki pekerjaan tinggi memiliki harapan yang tinggi dari pelayanan kesehatandaripada pasien yang tidak memiliki pekerjaan yang tinggi.

Berdasarkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bukti langsung (*tangible*) didapatkan hasil terbanyak adalah responden menyatakan puas dengan persentase 52,71%. Kepuasan pasien ini dapat dilihat dari kebersihan, pasien merasa nyaman di ruang tunggu RSGM UMY, pasien merasa penampilan yang dikenakan para dokter gigi muda terlihat rapi, dan peralatan yang digunakan dalam perawatan lengkap dan memadai sehingga nantinya akan memberikan hasil yang maksimal terhadap hasil perawatan gigi. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanna (2018) bahwa pasien rumah sakit di Manado kebanyakan merasa puas terhadap dimensi bukti langsung karena layanan yang dibeikan sudah sesuai dengan harappan pasien, seperti kebersihan, fasilitas yang lengkap, dan penampilan para petugas kesehatan. Bukti langsung (*tangible*) merupakan sesuatu hal yang tampak penampilannya, seperti kebersihan dan kenyamanan ruangan saat melakukan perawatan di suatu tempat (Surartono, 2007).

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 didapatkan karena waktu tunggu dan waktu pelayanan yang dirasakan responden tergolong lama. Waktu tunggu dan waktu pemeriksaan ideal yang telah ditetapkan oleh Kemenkes (2008) Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 bahwa setiap rumah sakit harus memiliki standar minimal perawatan jalan kurang lebih 60 menit.

Persentase kurang puas pasien terhadap waktu tunggu dan waktu pemeriksaan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor seperti lamanya proses administrasi dan waktu yang lama saat proses pengerjaan kaping pulpa. Hal tersebut serupa dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Alifah, *et al.*, 2017) bahwa waktu pemeriksaan dan waktu tunggu yang lama di RSGM disebabkan karena pada para dokter muda (mahasiswa profesi) yang mengerjakan pasien di RSGM pendidikan, sehingga para dokter muda (mahasiswa profesi) dalam proses perawatannya membutuhkan waktu yang lebih lama, selain itu amanya 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. Daya tangkap (*responsiveness*) adalah dimensi yang

dilihat dari ketersediaan para staf kesehatan untuk memberikan suatu pelayanan dan merespon pasien dengan segera (Satia, *et al.*, 2016).

Berdasarkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) didapatkan hasil terbanyak adalah responden menyatakan puas dengan persentase 53,04%. Kepuasan dimensi jaminan (*assurance*) dapat dilihat karena pasien merasa setiap tindakan yang dilakukan oleh dokter gigi muda (mahasiswa profesi) jelas, dan responden merasa aman dan nyaman atas tindakan medis yang dilakukan dokter gigi muda (mahasiswa profesi). 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*). 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. Jaminan (*assurance*) merupakan dimensi kepuasan pasien dilihat dari segi kepercayaan dan keamanan dalam melakukan tindakan medis yang dilakukan oleh dokter muda (mahasiswa profesi), hal tersebut dipengaruhi oleh pengetahuan, profesionalisme dari dokter muda (mahasiswa profesi) di RSGM (Surartono, 2007).

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 merasakn sakit pada giginya, paasien 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 berkopenten 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. Kehandalan (*reliability*) adalah sebuah sikap yang tanggap dari para dokter gigi muda (mahasiswa profesi), dan upaya dari para dokter gigi muda untuk melayani pasien secara akurat (Rahayu dan S L, 2013).

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 paisen 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. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyu dan Wahyu, 2017) mengatakan bahwa pasien merasa puas terhadap dimensi empati (*empathy*) di tempat pendaftaran rawat jalan puskesmas Kretek Bantul karena petugas dirasa telah bersikap ramah dan sopan, serta mereka memberikan salam dan menanyakan keperluan pasien disaat para petugas memberikan pelayanan pendaftaran rawat jalan di puskesmas Kretek, Bantul. Ketidak puasan 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 (*empahty*) dikarenakan para petugas yang dinilai kurang memberikan perhatian, kurang ramah dan tidak sopan kepada pasien. Hal tersebut dikarenakan karena jumlah pasien yang terlampau 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. Empati (*emphaty*) adalah kemampuan para karyawan / staf kesehatan dalam pelayanan menyuguhkan perhatian yang bersifat pribadi terhadap pelanggan (Rahayu & S L, 2013).

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. Hasil tingkat kepuasan pasien perawatan kaping pulpa terendah adalah pada dimensi empati (*Empathy*) dengan prosentae 0,19% pasien menyatakan tidak puas.

Dokter gigi muda (mahasiswa profesi) di RSGM UMY pada saat melakukan perawatan kaping pulpa mendapatkan nilai lebih dalm bagian daya tangkap (*responsiveness*). 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 mersa 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. Dimensi daya tangkap (*responsiveness*) merupakan salah satu dimensi yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pasien yang melakukan perawatan di RSGM UMY dapat dikatakan puas dengan 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*).