

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji validitas dan reliabilitas pernyataan kuesioner penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas kuesioner dilakukan menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Suatu instrumen dikatakan valid apabila koefisien korelasi (r) hitung lebih besar dari koefisien korelasi (r) tabel. (Budiman dan Riyanto, 2013). Pada penelitian ini r tabel diketahui dengan menggunakan *r table production table pearson* dengan df (*degree of freedom*) = $n-2$, sehingga $df = 30-2 = 28$, maka r tabelnya sebesar 0,361.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kuisisioner Penelitian

| No | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-----|----------|---------|------------|
| 1. | 0,779 | 0,361 | Valid |
| 2. | 0,679 | 0,361 | Valid |
| 3. | 0,542 | 0,361 | Valid |
| 4. | 0,554 | 0,361 | Valid |
| 5. | 0,623 | 0,361 | Valid |
| 6. | 0,701 | 0,361 | Valid |
| 7. | 0,538 | 0,361 | Valid |
| 8. | 0,636 | 0,361 | Valid |
| 9. | 0,668 | 0,361 | Valid |
| 10. | 0,745 | 0,361 | Valid |
| 11. | 0,813 | 0,361 | Valid |
| 12. | 0,717 | 0,361 | Valid |
| 13. | 0,704 | 0,361 | Valid |
| 14. | 0,749 | 0,361 | Valid |
| 15. | 0,395 | 0,361 | Valid |
| 16. | 0,642 | 0,361 | Valid |
| 17. | 0,794 | 0,361 | Valid |
| 18. | 0,748 | 0,361 | Valid |
| 19. | 0,674 | 0,361 | Valid |
| 20. | 0,743 | 0,361 | Valid |
| 21. | 0,776 | 0,361 | Valid |
| 22. | 0,818 | 0,361 | Valid |

| | | | |
|-----|-------|-------|-------|
| 23. | 0,661 | 0,361 | Valid |
| 24. | 0,685 | 0,361 | Valid |
| 25. | 0,608 | 0,361 | Valid |

Berdasarkan hasil uji validitas dari 25 pertanyaan diatas, semua pertanyaan memiliki r hitung $>$ r tabel yaitu sebesar 0,361, maka semua pertanyaan pada kuesioner tersebut valid.

b. Uji Reliabilitas

Pertanyaan dapat dikatakan reliabel dengan cara membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan nilai konstanta (0,6). Jika *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 maka pertanyaan tersebut dikatakan reliabel (Budiman dan Riyanto, 2013).

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Kuisisioner Penelitian

| Jumlah Pertanyaan | <i>Cronbach's Alpha</i> |
|-------------------|-------------------------|
| 25 | 0,941 |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, dapat diketahui bahwa besarnya *Cronbach's Alpha* untuk 25 pertanyaan kuesioner lebih besar dari 0,6 dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,941. Maka dapat disimpulkan 25 pertanyaan tersebut reliabel.

- Hasil penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien penderita periodontitis disertai luksasi gigi pasca tindakan *splinting* di RSGM UMY pada tahun 2017-2018 yang dilakukan oleh dokter gigi muda. Hasil penelitian ini didapatkan dengan memberikan kuesioner berisi 25 pertanyaan yang diberikan kepada 38 responden.

Tabel 3. Distribusi Pasien Berdasarkan Karakteristik Umur

| No | Karakteristik umur | Jumlah responden | Persentase % |
|-------|--------------------|------------------|--------------|
| 1 | 26-45 tahun | 18 | 47,37% |
| 2 | 46-65 tahun | 19 | 50% |
| 3 | >65 tahun | 1 | 2,63% |
| Total | | 38 | 100% |

Tabel 3 menunjukkan karakteristik pasien berdasarkan umur, dimana terdapat 18 orang (47,37%) pasien dengan kelompok umur 26-45 tahun, 19 orang (50%) pasien dengan kelompok umur 46-65 tahun, dan 1 orang (2,63%) pasien dengan kelompok umur >65 tahun.

Tabel 4. Distribusi Pasien Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin

| No | Karakteristik jenis kelamin | Jumlah responden | Persentase % |
|-------|-----------------------------|------------------|--------------|
| 1 | Perempuan | 12 | 31,6% |
| 2 | Laki-Laki | 26 | 68,4% |
| Total | | 38 | 100% |

Tabel 4 menunjukkan menunjukkan karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin, dimana terdapat 12 orang (31,6%) berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 26 orang (68,4%) berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 5. Distribusi Pasien Berdasarkan Karakteristik Pendidikan Terakhir

| No | Karakteristik pendidikan terakhir | Jumlah responden | Persentase % |
|-------|-----------------------------------|------------------|--------------|
| 1 | Tamat SD | 1 | 2,6% |
| 2 | Tamat SMP | 3 | 7,9% |
| 3 | Tamat SMA | 21 | 55,3% |
| 4 | Tamat perguruan tinggi | 13 | 34,2% |
| Total | | 38 | 100% |

Tabel 5 menunjukkan karakteristik pasien berdasarkan pendidikan terakhir, dimana terdapat 1 orang (2,6%) pasien tamatan SD, 3 orang

(7,9%) pasien tamatan SMP, 21 orang (55,3%) pasien tamatan SMA, dan 13 orang (34,2%) pasien tamatan perguruan tinggi.

Tabel 6. Distribusi Pasien Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan

| No | Karakteristik Pekerjaan | Jumlah responden | Persentase % |
|-------|-------------------------|------------------|--------------|
| 1 | Swasta | 27 | 71,1% |
| 2 | Ibu rumah tangga | 7 | 18,4% |
| 3 | Lain-lain | 4 | 10,5% |
| Total | | 38 | 100% |

Tabel 6 menunjukkan karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan, dimana terdapat 27 orang (71,1%) pasien berprofesi sebagai pegawai swasta, 7 orang (18,4%) pasien berprofesi sebagai ibu rumah tangga, dan 4 orang (10,5%) pasien berprofesi lain-lain.

Tabel 7. Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Perawatan Splinting Berdasarkan Dimensi Tangibility

| No | Pernyataan | Responden | | | | | Jumlah |
|------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|--------|
| | | Bukti Langsung (<i>tangibility</i>) | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Kurang Puas | Puas | |
| 1 | Peralatan yang digunakan untuk tindakan <i>splinting</i> lengkap | 0 | 0 | 0 | 35 | 3 | 38 |
| 2 | Peralatan yang digunakan untuk tindakan <i>splinting</i> bersih | 0 | 0 | 0 | 29 | 9 | 38 |
| 3 | Ruang periksa bersih | 0 | 0 | 0 | 22 | 16 | 38 |
| 4 | Kursi gigi bersih | 0 | 0 | 1 | 18 | 19 | 38 |
| 5 | Dokter gigi muda berpenampilan bersih dan rapi | 0 | 0 | 1 | 28 | 9 | 38 |
| Total | | 0 | 0 | 2 | 132 | 56 | 190 |
| Persentase | | 0% | 0% | 1,06% | 69,47% | 29,47% | 100% |

Tabel 7 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *tangibility* mayoritas pasien puas sebanyak 132 orang dengan persentase

69,74% dan minoritas pasien sangat tidak puas dan tidak puas sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

Tabel 8. Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Perawatan Splinting Berdasarkan Dimensi Responsiveness

| No | Pernyataan | Responden | | | | | Jumlah |
|------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|---------------|----------------|--------|--------|
| | | Jaminan (<i>responsiveness</i>) | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Kurang Puas | Puas | |
| 6 | Dokter gigi muda cepat saat mengatasi keluhan yang saya alami | 0 | 0 | 1 | 29 | 8 | 38 |
| 7 | Dalam melakukan tindakan <i>splinting</i> tidak terlalu lama | 0 | 0 | 10 | 24 | 4 | 38 |
| 8 | Dokter gigi muda melakukan tindakan <i>splinting</i> dengan hati-hati | 0 | 0 | 1 | 22 | 15 | 38 |
| Total | | 0 | 0 | 12 | 75 | 27 | 114 |
| Persentase | | 0% | 0% | 10,53% | 65,79% | 23,68% | 100% |

Tabel 8 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* mayoritas pasien puas sebanyak 75 orang dengan persentase 65,79% dan minoritas pasien sangat tidak puas dan tidak puas sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

Tabel 9. Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Perawatan Splinting Berdasarkan Dimensi Assurance

| No | Pernyataan | Responden | | | | | Jumlah |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|---------------|----------------|------|--------|
| | | Jaminan (<i>assurance</i>) | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Kurang Puas | Puas | |
| 9 | Dokter gigi muda terampil saat menggunakan peralatan untuk perawatan <i>splinting</i> | 0 | 0 | 6 | 27 | 5 | 38 |
| 10 | Perawatan <i>splinting</i> yang | 0 | 0 | 1 | 34 | 3 | 38 |

| | | | | | | | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-------|--------|--------|------|
| 11 | dilakukan oleh dokter gigi muda tidak menyakitkan Saya merasa aman dan percaya saat dilakukan perawatan <i>splinting</i> oleh dokter gigi muda | 0 | 0 | 1 | 35 | 2 | 38 |
| 12 | Sebelum melakukan tindakan <i>splinting</i> , dokter gigi muda menjelaskan prosedur dan tindakan apa saja yang akan dilakukan | 0 | 0 | 1 | 21 | 16 | 38 |
| Total | | 0 | 0 | 9 | 117 | 26 | 152 |
| Persentase | | 0% | 0% | 5,93% | 76,97% | 17,10% | 100% |

Tabel 9 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *assurance* mayoritas pasien puas sebanyak 117 orang dengan persentase 76,97% dan minoritas pasien kurang puas sebanyak 12 orang dengan persentase 10,53%.

Tabel 10. Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Perawatan *Splinting* Berdasarkan Dimensi *Reliability*

| No | Pernyataan | Responden | | | | | Jumlah |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|------------|-------------|------|--------|
| | | Kehandalan (<i>reliability</i>) | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Kurang Puas | Puas | |
| 13 | Dokter gigi muda melakukan tindakan <i>splinting</i> sampai selesai | 1 | 0 | 0 | 20 | 17 | 38 |
| 14 | Dokter gigi muda melakukan tindakan <i>splinting</i> dengan serius | 0 | 0 | 1 | 22 | 15 | 38 |
| 15 | Saat mengunyah makanan saya merasakan sakit pada gigi saya yang telah dilakukan <i>splinting</i> | 0 | 9 | 9 | 20 | 0 | 38 |
| 16 | Bahan <i>splinting</i> yang digunakan pada gigi saya tampak natural | 0 | 0 | 2 | 35 | 1 | 38 |

| | | | | | | | |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|--------|--------|------|
| 17 | Sakit pada gigi saya setelah dilakukan tindakan <i>splinting</i> sudah hilang | 0 | 0 | 8 | 28 | 2 | 38 |
| 18 | Rasa tidak nyaman pada gigi saya setelah dilakukan tindakan <i>splinting</i> sudah hilang | 0 | 0 | 16 | 18 | 4 | 38 |
| 19 | Saya merasa nyaman dengan keadaan gigi saya setelah dilakukan tindakan <i>splinting</i> | 0 | 0 | 12 | 16 | 10 | 38 |
| 20 | Gigi saya yang telah dilakukan <i>splinting</i> mudah dibersihkan | 0 | 5 | 10 | 22 | 1 | 38 |
| Total | | 1 | 14 | 58 | 181 | 50 | 304 |
| Persentase | | 0,33% | 4,60% | 19,08% | 59,54% | 16,45% | 100% |

Tabel 10 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *reliability* mayoritas pasien puas sebanyak 181 orang dengan persentase 59,54% dan minoritas pasien sangat tidak puas sebanyak 1 orang dengan persentase 0,33%.

Tabel 11. Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Perawatan Splinting Berdasarkan Dimensi Emphaty

| No | Pernyataan | Responden | | | | | Jumlah |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|------------|-------------|------|--------|
| | | Empati (<i>emphaty</i>) | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Kurang Puas | Puas | |
| 21 | Dokter gigi muda memberikan perhatian penuh terhadap keluhan saya | 1 | 0 | 0 | 23 | 14 | 38 |
| 22 | Dokter gigi muda memahami keadaan dan perasaan saya saat dilakukan tindakan <i>splinting</i> | 0 | 0 | 1 | 21 | 16 | 38 |
| 23 | Dokter gigi muda melakukan tindakan <i>splinting</i> tanpa memandang status sosial saya | 0 | 0 | 1 | 18 | 19 | 38 |
| 24 | Dokter gigi muda bersikap sopan kepada saya | 0 | 0 | 0 | 15 | 23 | 38 |

| | | | | | | | |
|------------|----------------------------------------------------------|-------|----|-------|--------|--------|------|
| 25 | Dokter gigi muda menyapa dan menyambut saya dengan ramah | 0 | 0 | 0 | 13 | 25 | 38 |
| Total | | 1 | 0 | 2 | 90 | 97 | 190 |
| Presentase | | 0,53% | 0% | 1,05% | 47,37% | 51,05% | 100% |

Tabel 11 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *emphaty* mayoritas pasien sangat puas sebanyak 97 orang dengan persentase 51,05% dan minoritas pasien tidak puas sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

Tabel 12. Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Perawatan Splinting Berdasarkan Masing-Masing Dimensi

| Dimensi | Persentase Kepuasan (%) | | | | |
|-----------------------|-------------------------|------------|-------------|-------|-------------|
| | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Kurang Puas | Puas | Sangat Puas |
| <i>Tangibility</i> | 0 | 0 | 1,06 | 69,74 | 29,74 |
| <i>Responsiveness</i> | 0 | 0 | 10,53 | 65,79 | 23,68 |
| <i>Assurance</i> | 0 | 0 | 5,93 | 76,97 | 17,10 |
| <i>Reliability</i> | 0,33 | 4,60 | 19,08 | 59,54 | 16,45 |
| <i>Emphaty</i> | 0,53 | 0 | 1,05 | 47,37 | 51,05 |

Tabel 12 menunjukkan kepuasan pasien pada pelayanan tindakan *splinting* berdasarkan masing-masing dimensi, jumlah persentase terbanyak adalah yang menyatakan puas pada dimensi *assurance* dengan persentase 76,97%.

Tabel 13. Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Perawatan Splinting Berdasarkan Total Keseluruhan Dimensi

| Dimensi | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Kurang Puas | Puas | Sangat Puas | Total |
|-----------------------|-------------------|------------|-------------|------|-------------|-------|
| <i>Tangibility</i> | 0 | 0 | 2 | 132 | 56 | 190 |
| <i>Responsiveness</i> | 0 | 0 | 12 | 75 | 27 | 114 |
| <i>Assurance</i> | 0 | 0 | 9 | 117 | 26 | 152 |
| <i>Reliability</i> | 1 | 14 | 58 | 181 | 50 | 304 |
| <i>Emphaty</i> | 1 | 0 | 2 | 90 | 97 | 190 |

| | | | | | | |
|------------|-------|-------|-------|--------|--------|------|
| Total | 2 | 14 | 83 | 595 | 256 | 950 |
| Persentase | 0,21% | 1,47% | 8,74% | 62,63% | 26,95% | 100% |

Tabel 13 menunjukkan kepuasan pasien pada pelayanan tindakan *splinting* berdasarkan pada keseluruhan dimensi, jumlah persentase terbanyak adalah yang menyatakan puas dengan persentase 62,63% dan yang paling sedikit adalah yang menyatakan sangat tidak puas dengan persentase 0,21%.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, pada dimensi *tangibility* (bukti langsung) didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 69,74%. Beberapa hal yang berhubungan dengan kepuasan responden terhadap dimensi *tangibility* adalah peralatan yang digunakan untuk melakukan tindakan *splinting* lengkap dan bersih, ruang periksa dan kursi gigi bersih, serta penampilan dokter gigi muda yang bersih dan rapi. Bukti yang berkaitan dengan kepuasan responden terhadap dimensi *tangibility* adalah menurut penelitian yang dilakukan oleh Kartika, dkk (2013) bahwa kepercayaan pasien akan pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kelengkapan alat-alat yang dimiliki. Bukti lainnya juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Azhari (2013) yang mengatakan bahwa faktor fasilitas seperti kerapian, kenyamanan, kebersihan dari tempat praktek atau klinik dokter gigi sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal ini disebabkan karena pasien merasa puas terhadap fasilitas pelayanan di RSGM UMY sehingga mereka merasa nyaman untuk melakukan tindakan *splinting* di tempat tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 65,79%. Beberapa hal yang berhubungan dengan kepuasan responden terhadap dimensi *responsiveness* adalah kecepatan dokter gigi muda dalam mengatasi keluhan pasien, dokter gigi dalam melakukan tindakan *splinting* tidak terlalu lama, dan dokter gigi melakukan tindakan *splinting* dengan hati-hati. Menurut Muninjaya (2011) mengatakan bahwa dimensi *responsiveness* berkaitan dengan petugas kesehatan dalam memberikan suatu pelayanan yang tidak memerlukan waktu lama dan tidak menimbulkan risiko yang lebih besar kepada pasien. Anderson, dkk (2007) mengungkapkan bahwa lama waktu tunggu berkaitan dengan penurunan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, karena waktu yang dihabiskan dengan dokter merupakan suatu prediktor terkuat dari kepuasan pasien. Penelitian dari Stoop, dkk (2005) juga mengungkapkan hal yang sama, menunjukkan bahwa data waktu tunggu sebagai indikator kinerja organisasi dalam melakukan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, pada dimensi *assurance* (jaminan) didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 76,97%. Beberapa hal yang berhubungan dengan kepuasan responden terhadap dimensi *assurance* adalah keterampilan dokter gigi muda saat menggunakan peralatan perawatan *splinting*, perawatan *splinting* yang dilakukan tidak menyakitkan, pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan perawatan, serta dokter gigi muda menjelaskan prosedur dan tindakan perawatan yang dilakukan. Dimensi *assurance* memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan perawatan dalam melakukan perawatan secara pasti dan tanpa keragu-raguan yang dilakukan operator terhadap pasien,

Kuntoro (2017). Menurut Abdullah dan Annas (2008), bahwa penilaian pasien terhadap petugas kesehatan seperti dokter dan perawat sebagai penyedia kesehatan jika dianggap mampu memberikan jaminan seperti memiliki keterampilan dan cekatan dalam menggunakan alat, teliti dalam memberikan perawatan, dan dapat menjelaskan tindakan medik yang akan dilakukan. Pada penelitian ini pasien merasa puas dengan kinerja dokter muda saat melakukan tindakan *splinting*, dimana pasien sama sekali tidak merasakan sakit, sehingga membuat pasien merasa aman dan nyaman. Pasien merasa puas terhadap dokter muda dikarenakan juga penjelasan prosedur tindakan *splinting* yang diberikan sebelum melakukan perawatan sehingga pasien telah mengetahui terlebih dulu semua prosedur yang akan dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian, pada dimensi *reliability* (kehandalan) didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 59,54%. Beberapa hal yang berhubungan dengan kepuasan responden terhadap dimensi *reliability* adalah dokter gigi muda melakukan tindakan *splinting* sampai selesai, dokter gigi muda melakukan tindakan *splinting* dengan serius, pasien merasakan sakit saat mengunyah makanan pada gigi yang telah di *splinting*, bahan *splinting* yang digunakan tampak natural, sakit pada gigi yang telah di *splinting* hilang, rasa tidak nyaman pada gigi yang telah di *splinting* hilang, pasien merasa nyaman pada gigi yang telah di *splinting*, dan gigi yang telah dilakukan *splinting* mudah dibersihkan. Rahayu dan S L (2013) mengungkapkan bahwa dimensi *reliability* merupakan sikap yang tanggap dari dokter gigi muda (mahasiswa profesi) dan upaya dari dokter gigi muda untuk melayani pasien secara akurat. Penelitian Abdullah dan

Annas (2008) menyatakan bahwa *reliability* petugas kesehatan merupakan kemampuan dokter gigi dan perawat dalam melakukan tindakan guna memenuhi kebutuhan pasien. Kepuasan pasien dalam bidang *reliability* pada penelitian ini dapat ditunjukkan dari tindakan yang dilakukan oleh dokter gigi muda dimana sebagian besar memenuhi kebutuhan pasien dengan hasil yang memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian, pada dimensi *emphaty* (empati) didapatkan hasil yang terbanyak adalah sangat puas yaitu sebesar 51,05%. Beberapa hal yang berhubungan dengan kepuasan responden terhadap dimensi *emphaty* (empati) adalah perhatian penuh yang diberikan dokter gigi muda kepada pasien, dokter gigi muda memahami keadaan dan perasaan pasien saat melakukan tindakan *splinting*, dokter gigi muda melakukan tindakan *splinting* tanpa memandang status sosial pasien, dokter gigi muda bersikap sopan kepada pasien, serta dokter gigi muda menyapa dan menyambut pasien dengan ramah. Konsumen akan merasa nyaman dan merasa dihargai dikarenakan sikap perhatian yang dimiliki oleh penyedia jasa, Prana (2013). Hal ini sejalan dengan penelitian Bata, dkk (2013) bahwa perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan mempunyai hubungan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

