

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kondisi lokasi penelitian



Gambar 3 Peta Lokasi Penelitian

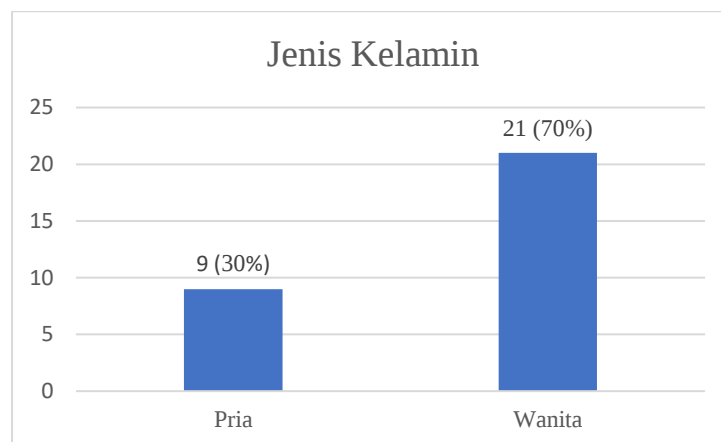
Praktik mandiri dokter gigi di Jl. Pandu, Dalung ini merupakan salah satu praktik mandiri dokter gigi yang ada di Desa Dalung, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung. Transportasi menuju praktik mandiri dokter gigi di Jl. Pandu, Dalung, Kuta Utara ini sangat lancar. Praktik mandiri dokter gigi ini dikelola oleh satu orang dokter gigi. Praktik buka pada hari Senin-Sabtu pada pukul 18.00 - 21.00 WITA. Dokter gigi di praktik mandiri ini dapat menangani berbagai macam masalah kesehatan gigi dan mulut, mulai dari scalling, penambalan, pencabutan gigi sulung maupun permanent, *whitening*, *bracket*, perawatan saluran akar (*rooth canal treatment*), *veneer*, *crown*, *bridge* maupun pembuatan gigi palsu lepasan. Banyak

masyarakat yang datang berkunjung ke praktik mandiri dokter gigi untuk menangani masalah kesehatan gigi dan mulut maupun mempercantik penampilan. Praktik mandiri dokter gigi yang terletak di Jl. Pandu, Dalung, Kecamatan Kuta Utara saya gunakan sebagai tempat penelitian tentang kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik mandiri dokter gigi, responden yang diteliti yaitu masyarakat yang berkunjung ke praktik mandiri dengan jumlah 30 orang.

2. Karakteristik subyek penelitian

Karakteristik penelitian dengan jumlah responden 30 orang, dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan.

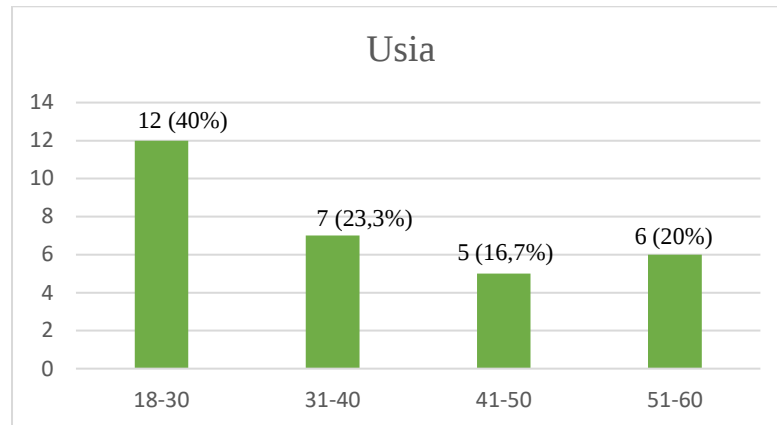
a. Berdasarkan jenis kelamin



Gambar 4 Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 4 menunjukkan, karakteristik subyek penelitian berdasarkan jenis kelamin yaitu responden perempuan sebanyak 21 orang (70%) dan laki-laki sebanyak 9 orang (30%).

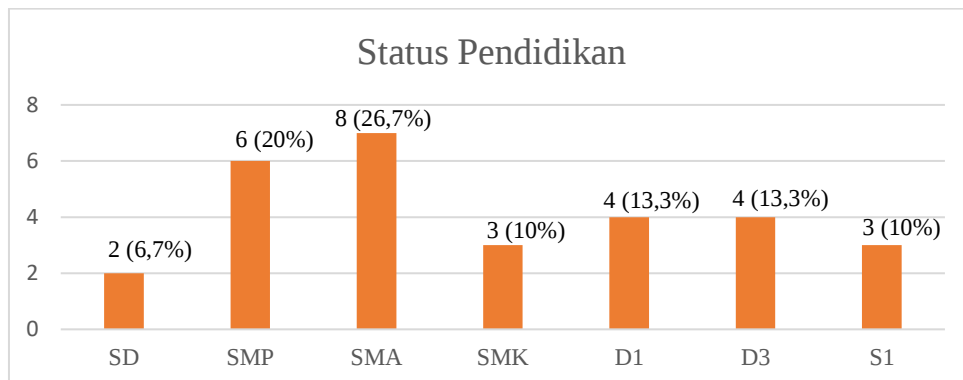
b. Berdasarkan usia



Gambar 5 Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Usia

Gambar 5 menunjukkan karakteristik subyek penelitian berdasarkan usia dengan jumlah responden yang paling banyak yaitu usia 18 - 30 tahun sebanyak 12 orang (40%), dan jumlah responden yang paling sedikit yaitu 41 – 50 sebanyak 5 orang (16,7%).

c. Berdasarkan tingkat Pendidikan



Gambar 6 Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Gambar 6 menunjukkan karakteristik subyek penelitian berdasarkan tingkat pendidikan dengan jumlah responden yang paling banyak yaitu SMA sebanyak 8 orang (26,7%), dan jumlah responden yang paling sedikit yaitu SD sebanyak 2 orang (6,7%).

3. Hasil pengamatan terhadap subyek penelitian

Total nilai harapan maupun kenyataan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang berkunjung ke praktik mandiri dokter gigi di Jl. Pandu, Dalung, Kecamatan Kuta Utara tiap dimensi merupakan “jumlah total skor nilai harapan pada dimensi mutu pelayanan dibandingkan dengan jumlah total skor nilai kenyataan pada dimensi mutu pelayanan”.

a. Nilai harapan dan kenyataan pasien berdasarkan dimensi *tangibles*

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Pandu, Dalung, Kecamatan Kuta Utara Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

No	Kategori Kepuasan Pasien	f	%
1	Sangat Puas	4	13,3
2	Puas	26	86,7
3	Tidak Puas	0	0
Jumlah		30	100

Tabel 3 menunjukkan jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori puas yaitu 26 orang (86,7%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kategori sangat puas yaitu 4 orang (13,3%).

b. Nilai harapan dan kenyataan pasien berdasarkan dimensi *reability*.

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Pandu, Dalung, Kecamatan Kuta Utara Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi *Reliability*

No	Kategori Kepuasan Pasien	f	%
1	Sangat Puas	4	13,3
2	Puas	18	60
3	Tidak Puas	8	26,7
Jumlah		30	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori puas yaitu 18 orang (60%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kategori sangat puas yaitu 4 orang (13,3%).

c. Nilai harapan dan kenyataan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness*

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Pandu, Dalung, Kecamatan Kuta Utara Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

No	Kategori Kepuasan Pasien	f	%
1	Sangat Puas	13	43,3
2	Puas	4	13,3
3	Tidak Puas	13	43,3
Jumlah		30	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori sangat puas yaitu 13 orang (43,3%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kategori puas yaitu 4 orang (13,3%).

d. Nilai harapan dan kenyataan pasien berdasarkan dimensi *assurance*

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Pandu, Dalung, Kecamatan Kuta Utara Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi *Assurance*.

No	Kategori Kepuasan Pasien	f	%
1	Sangat Puas	5	16,7
2	Puas	23	76,7
3	Tidak Puas	2	6,7
Jumlah		30	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori puas yaitu 23 orang (76,7%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kategori tidak puas yaitu 2 orang (6,7%).

e. Nilai harapan dan kenyataan pasien berdasarkan dimensi *empathy*

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Pandu, Dalung, Kecamatan Kuta Utara Tahun 2024 Berdasarkan Dimensi *Empathy*

No	Kategori Kepuasan Pasien	f	%
1	Sangat Puas	1	3,3
2	Puas	29	96,7
3	Tidak Puas	0	0
Jumlah		30	100

Tabel 7 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori puas yaitu 29 orang (96,7%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kategori sangat puas yaitu 1 orang (3,3%).

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Jl. Pandu, Dalung, Kecamatan Kuta Utara Tahun 2024 didapatkan bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 21 orang (70%), dan laki-laki sebanyak 9 orang (30%). Responden dengan usia 18-30 tahun sebanyak 12 orang (40%), usia 31-40 tahun sebanyak 7 orang (23,3%), usia 41-50 tahun sebanyak 5 orang (16,7%), usia 51-60 tahun sebanyak 6 orang (20%). Responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 2 orang (6,7%), SMP sebanyak 6 orang (20%), SMA sebanyak 8 orang (26,7%), D1 sebanyak 4 orang (13,3%), D3 sebanyak 4 orang (13,3%), dan S1 sebanyak 3 orang (10%). Dilihat dari data yang diperoleh, masyarakat yang lebih banyak berkunjung ke praktik mandiri dokter gigi adalah masyarakat dengan jenis kelamin perempuan, dengan usia 18-30 tahun, dan dengan tingkat pendidikan SMA. Adapun hasil yang didapat dari tingkat kepuasan masing-masing dimensi, yaitu:

1. Dimensi *tangibles*

Ditinjau dari unsur dimensi *tangibles*, diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak empat orang (13,3%), puas yaitu sebanyak 26 orang (86,7%), dan tidak puas yaitu tidak ada. Pada dimensi ini hasil yang paling tinggi diperoleh dengan kategori puas dengan persentase (86,7%). Berdasarkan data diperoleh hasil puas sebanyak 26 orang dikarenakan pada aspek penataan eksterior dan interior ruangan serta kerapian dan kebersihan penampilan petugas dinilai masih kurang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hadri, 2023) tentang Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri

Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai Tahun 2023 pada unsur dimensi *tangibles* dikategorikan puas.

Penelitian ini juga sesuai dengan pendapat (Jalias *et al.*, 2020) tampilan fisik pada umumnya merupakan hal pertama yang dapat dilihat langsung oleh pasien sehingga seseorang akan memandang suatu potensi pelayanan kesehatan tersebut awalnya dari kondisi fisiknya. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan merasa bahwa tempat pelayanan kesehatan tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Kenyamanan atau kenikmatan dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada layanan kesehatan. Pada penelitian ini sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, namun masih ada beberapa pasien merasa tidak puas terlihat dari jawaban kuesioner yaitu pada aspek kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan serta prosedur penerimaan pasien cepat, tepat, dan professional.

2. Dimensi *reliability*

Ditinjau dari unsur dimensi *reliability*, diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 4 orang (13,3%), puas yaitu sebanyak 18 orang (60%), dan tidak puas yaitu sebanyak 8 orang (26,7%). Pada dimensi ini hasil yang paling tinggi diperoleh dengan kategori puas dengan persentase (60%). Berdasarkan data diperoleh hasil tidak puas sebanyak 8 orang dikarenakan pada aspek prosedur penerimaan pasien cepat, tepat dan profesional dinilai masih kurang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hadri, 2023) tentang Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai Tahun 2023 pada unsur dimensi *reliability* dikategorikan dengan

nilai paling besar terdapat pada pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat.

Penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Ahmad (2019) menyimpulkan bahwa *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari *reliability* merupakan salah satu indikator bahwa pelayanan yang diberikan dengan tepat waktu, serta proses pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dilakukan secara cepat, informasi yang diberikan juga jelas sehingga pasien merasa senang dan puas. Pada penelitian ini sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, namun masih ada beberapa pasien merasa tidak puas terlihat dari jawaban kuesioner yaitu pada aspek prosedur penerimaan pasien serta prosedur pelayanannya yang menurut pasien berbelit-belit.

3. Dimensi *responsiveness*

Ditinjau dari unsur dimensi *responsiveness*, diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 13 orang (43,3%), puas yaitu sebanyak 4 orang (13,3%), dan tidak puas yaitu sebanyak 13 orang (43,3%). Pada dimensi ini hasil yang paling tinggi diperoleh dengan kategori sangat puas dengan persentase (43,3%). Berdasarkan data diperoleh hasil tidak puas sebanyak 13 orang dikarenakan pada aspek tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan dinilai masih kurang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hadri, 2023) tentang Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai Tahun 2023 pada unsur dimensi *responsiveness* dikategorikan puas.

Penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Azwar (dalam Anggraini, 2015) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas (dokter) merupakan salah satu penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan. Sikap yang ditunjukkan dengan tingkah laku hendaknya memenuhi norma yang dikehendaki oleh masyarakat terutama oleh penderita dan keluarga pasien. Seorang dokter dalam memberikan pelayanan harus bersikap ramah, sopan, sabar, tidak ragu-ragu, penuh perhatian terhadap penderita, membina hubungan yang baik dengan perawat yang menangani pasien, selalu memberikan pertolongan yang dibutuhkan, menjalin hubungan yang baik dengan pasien dan keluarganya agar timbul kepercayaan kepada dokter tersebut. Pada penelitian ini sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, namun masih ada beberapa pasien merasa tidak puas terlihat dari jawaban kuesioner yaitu pada aspek informasi yang diberikan kurang jelas dan waktu tunggu pelayanan memakan waktu lama.

4. Dimensi *assurance*

Ditinjau dari unsur dimensi *assurance*, diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak lima orang (16,7%), puas yaitu sebanyak 23 orang (76,7%), dan tidak puas yaitu sebanyak dua orang (6,7%). Pada dimensi ini hasil yang paling tinggi diperoleh dengan kategori puas dengan persentase (76,7%). Berdasarkan data diperoleh hasil puas sebanyak 23 orang dikarenakan pada aspek keterampilan dokter, dan perawat dalam bekerja dinilai masih kurang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hadri, 2023) tentang Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai Tahun 2023 pada unsur dimensi *assurance* dikategorikan puas.

Penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Kotler (Aulia *et al.*, 2017) yang mendefinisikan jaminan adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan santunan karyawan dalam memberi pelayanan, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan meyakinkan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Pada penelitian ini sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan,

5. Dimensi *empathy*

Ditinjau dari unsur dimensi *empathy*, diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 1 orang (3,3%), puas yaitu sebanyak 29 orang (96,7%), dan tidak puas yaitu tidak ada. Pada dimensi ini hasil yang paling tinggi diperoleh dengan kategori puas dengan persentase (96,7%). Berdasarkan data diperoleh hasil sangat puas hanya sebanyak 1 orang dikarenakan pada aspek saat memberikan perhatian secara khusus terhadap keluhan pasien dan keluarganya dinilai masih kurang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hadri, 2023) tentang Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai Tahun 2023 pada unsur dimensi *empathy* dikategorikan puas.

Penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Simamora (dalam Andriyani, 2017) pelayanan merupakan hal terpenting dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien, serta menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Pada penelitian ini sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, namun masih ada beberapa pasien merasa tidak puas terlihat dari jawaban kuesioner

yaitu pada aspek memberikan kesempatan bertanya kepada pasien serta perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.