



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN  
KEPUASAN PENGGUNA PEKERJAAN ORTODONTI CEKAT  
OLEH TUKANG GIGI DARI PERSPEKTIF MASYARAKAT  
(Tinjauan pada murid-murid SMP,SMA,SMK Ksatria Jakarta,  
SMKN 14 Jakarta dan pengguna jasa tukang gigi di Depok dan  
Bogor)**

**SKRIPSI**

**LULU AMANDA UTAMI  
1106018562**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER GIGI  
JAKARTA  
2014**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN  
KEPUASAN PENGGUNA PEKERJAAN ORTODONTI CEKAT  
OLEH TUKANG GIGI DARI PERSPEKTIF MASYARAKAT  
(Tinjauan pada murid-murid SMP,SMA,SMK Ksatria Jakarta,  
SMKN 14 Jakarta dan pengguna jasa tukang gigi di Depok dan  
Bogor)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Gigi**

**LULU AMANDA UTAMI  
1106018562**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER GIGI  
JAKARTA  
2014**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Lulu Amanda Utami**

**NPM : 1106018562**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : November 2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Lulu Amanda Utami  
NPM : 1106018562  
Program Studi : Pendidikan Dokter Gigi  
Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi Dari Perspektif Masyarakat (Tinjauan pada murid-murid SMP, SMA, SMK Ksatria Jakarta, SMKN 14 Jakarta dan pengguna jasa tukang gigi di Depok dan Bogor)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Gigi pada Program Studi Pendidikan Dokter Gigi, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing: drg. Peter Andreas, M.Kes (  )

Dr.drg. Zaura Kiswarina Anggraeni, MDS (  )

Penguji : drg. Anton Rahardjo, MKM. PhD (  )

Dr. drg. Maria Purbiati, Sp.Ort (K) (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25November 2014

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena karunia dan rahmatnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia. Skripsi ini tidak akan terwujud jika tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) drg. Peter Andreas, M.Kes dan Dr.drg. Zaura Kiswarina Anggraeni, MDS selaku pembimbing, yang senantiasa meluangkan waktunya, memberikan pikiran dan tenaga, dalam membimbing saya selama proses penelitian berlangsung, hingga skripsi ini selesai;
- 2) drg.Anton Rahardjo, MKM.PhD dan Dr.drg.Maria Purbiati, Sp.Ort (K) sebagai Penguji yang telah banyak memberi saran dan masukan untuk penulisan skripsi saya;
- 3) Seluruh staf pengajar departemen IKGMP FKG UI yang telah banyak memberikan ilmu serta masukan bagi penulisan skripsi saya
- 4) Pak Nuh yang telah banyak membantu dalam persiapan pengambilan data pada penelitian ini
- 5) Seluruh responden terutama siswa-siswi SMP, SMA, SMK Ksatrya Jakarta dan SMKN 14 Jakarta;
- 6) Kepada keluarga, Mama, Papa dan adik tercinta yang selalu mendukung baik dalam doa, dukungan material, serta dukungan moril hingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik;
- 7) Dian Anggun Ratnaningtyas Winarno selaku partner dalam penelitian ini, yang telah berbagi suka dan duka serta bekerjasama dengan kooperatif sehingga seluruh proses persiapan, pengambilan data, hingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik;
- 8) Keke, Bella, Satshi, Ryah, Tasya dan Shinta, sahabat-sahabat terbaik penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini;

- 9) Karina, Lidya, Khairani, Nadira, dan Fathia yang telah membantu dalam persiapan menjelang sidang
- 10) Kamila, Faridah, Nando, Olin, Muli, Sekar, Ghina, Desita, Faradina, Yuvi, teman-teman skripsi di Departemen IKGMP yang telah banyak mendukung saya hingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik;
- 11) Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu;

Akhir kata saya berharap semoga Allah SWT berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu saya dari awal hingga akhir. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat serta perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, November 2014

Lulu Amanda Utami



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lulu Amanda Utami  
NPM : 1106018562  
Program Studi : Pendidikan Dokter Gigi  
Departemen : IKGM-P  
Fakultas : Kedokteran Gigi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusiv Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi Dari Perspektif Masyarakat (Tinjauan Pada Murid-Murid SMP, SMA, SMK Ksatria Jakarta, SMKN 14 Jakarta dan pengguna usaha tukang gigi di Depok dan Bogor)”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :

Pada tanggal : November 2014

Yang menyatakan,



Lulu Amanda Utami

## ABSTRAK

Nama : Lulu Amanda Utami  
Program Studi : Pendidikan Dokter Gigi  
Judul : Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi Dari Perspektif Masyarakat (Tinjauan Pada Murid-Murid SMP,SMA,SMK Ksatria Jakarta, SMKN 14 Jakarta dan pengguna jasa tukang gigi di Depok dan Bogor)

**Latar Belakang:** Tren dan biaya murah membuat masyarakat menggunakan jasa tukang gigi untuk perawatan ortodonti cekat. **Tujuan:** Mendapatkan gambaran kepuasan masyarakat pengguna ortodonti cekat oleh tukang gigi dan korelasinya dengan dimensi mutu pelayanan. **Metode:** Studi analitik potong lintang pada 96 pengguna ortodonti cekat di SMP, SMA, SMK Ksatria Jakarta, SMKN 14 Jakarta, tempat usaha tukang gigi di Depok dan Bogor. Pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan dimensi SERVQUAL. **Hasil:** Dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah *reliability* (96,8%) dan terendah *tangible* (90,01%). **Kesimpulan:** Terdapat hubungan ( $p < 0.01$ ) dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien ortodonti cekat oleh tukang gigi.

**Kata kunci:**

kepuasan, ortodonti cekat, mutu pelayanan kesehatan, tukang gigi

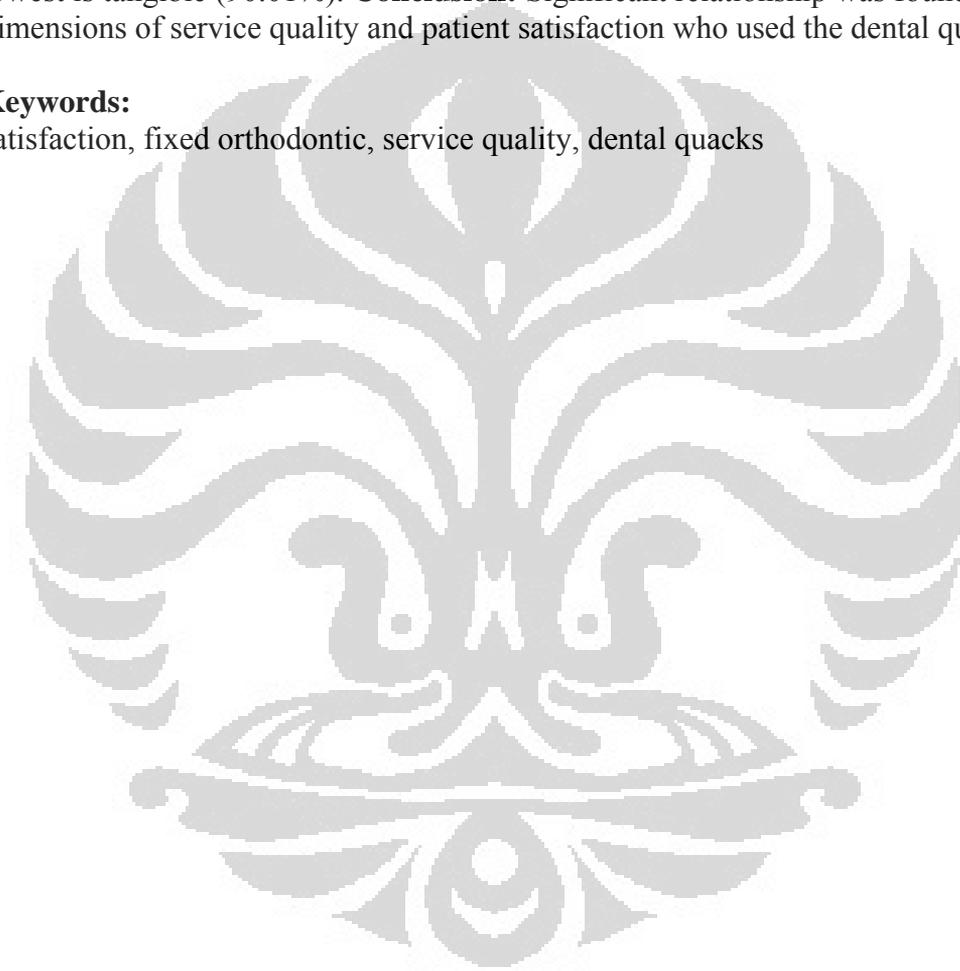
## ABSTRACT

Name : Lulu Amanda Utami  
Study Program : Dentistry  
Title : Factors Correlated with Patient Satisfaction Using Fixed Orthodontic by Dental Quacks (Observation at Students of SMP, SMA, SMK Ksatrya Jakarta, SMKN 14 Jakarta and dental quacks service user)

**Background:** Trends and low cost of fixed orthodontic treatment motivate people to seek fixed orthodontic treatment from dental quacks. **Objective:** To describe patients satisfaction and its correlation with dimensions of service quality. **Method:** Analytic cross-sectional study performed on 96 fixed orthodontic patients of dental quacks at SMP, SMA, SMK Ksatrya Jakarta, SMKN 14 Jakarta, dental quacks' practices in Depok and Bogor. Data was collected using questionnaire with SERVQUAL dimensions. **Result:** The highest satisfaction level value is reliability (96.8%) and the lowest is tangible (90.01%). **Conclusion:** Significant relationship was found between dimensions of service quality and patient satisfaction who used the dental quacks.

**Keywords:**

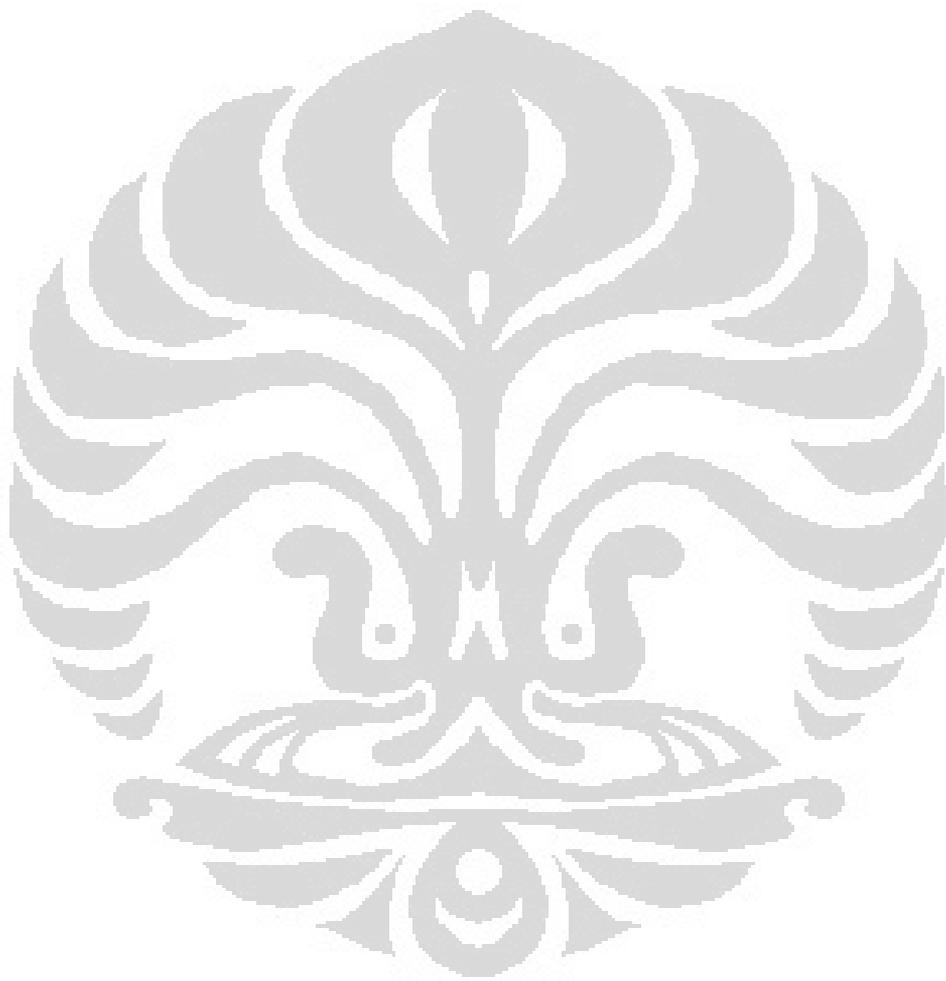
satisfaction, fixed orthodontic, service quality, dental quacks



## DAFTAR ISI

<b>BAB 1</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB 2</b> .....	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 Maloklusi .....	6
2.1.2 Perawatan Ortodonti Cekat.....	8
2.1.3 Efek Samping Perawatan Ortodonti Cekat .....	9
2.1.4 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	11
2.1.5 Kepuasan.....	15
2.1.6 Hubungan Mutu Pelayanan dan Kepuasan .....	25
2.1.7 Tukang Gigi .....	26
2.2 Kerangka Teori.....	28
<b>BAB 3</b> .....	<b>29</b>
3.1 Kerangka Konsep .....	29
3.2 Hipotesis.....	29
<b>BAB 4</b> .....	<b>30</b>
4.1 Jenis Penelitian .....	30
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
4.3 Populasi dan Subjek Penelitian.....	30
4.4 Sampel Penelitian .....	30
4.5 Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	31
4.6 Definisi Operasional.....	31
4.7 Alat dan Bahan Penelitian .....	38
4.8 Cara Kerja.....	38
4.9 Alur Penelitian.....	39
4.10 Analisis Data.....	39
<b>BAB 5</b> .....	<b>41</b>
5.1 Uji Instrumentasi .....	41
5.2 Gambaran Distribusi Frekuensi Pengetahuan dan Pemilihan Alat Ortodonti Lepas.....	44
5.3 Hasil Deskripsi Pada Variabel Univariat.....	47
5.4 Hasil Deskripsi Pada Variabel Bivariat.....	69
<b>BAB 6</b> .....	<b>90</b>
6.1 Analisis Frekuensi Efek Samping dan Faktor Biaya Pada Perawatan Ortodonti Cekat di Tukang Gigi.....	90
6.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi Berdasarkan <i>Item</i> Pada Dimensi Mutu Pelayanan.....	90
6.3 Hubungan Tingkat Kepuasan Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi dengan Dimensi Mutu Pelayanan.....	99
6.4 Keterbatasan Penelitian .....	100
<b>BAB 7</b> .....	<b>102</b>

7.1 Kesimpulan.....	102
7.2 Saran.....	102



## DAFTAR TABEL

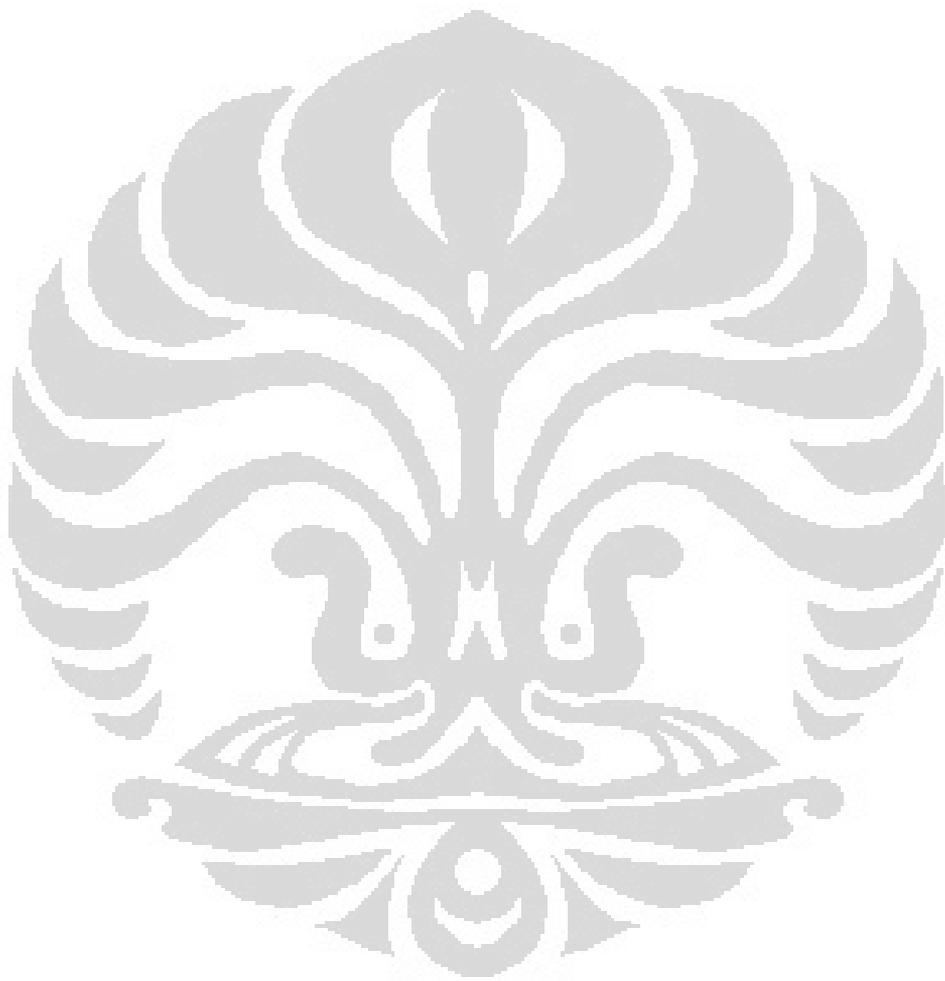
Tabel 5.1 Hasil Nilai Uji Validitas <i>Item</i> Harapan.....	41
Tabel 5.2 Hasil Uji Nilai Validitas <i>Item</i> Kinerja .....	42
Tabel 5.3 Hasil Uji Nilai Reliabilitas <i>Item</i> Harapan .....	43
Tabel 5.4 Hasil Uji Nilai Reliabilitas <i>Item</i> Kinerja.....	44
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Pengetahuan Tentang Alat Ortodonti Lepas.....	44
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Alasan Tidak Memilih Ortodonti Lepas.....	44
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Pemilihan Alat Ortodonti Lepas dan Alat Ortodonti Cekat .....	45
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Pemilihan Alat Ortodonti Lepas Murah yang Dirawat Dokter Gigi Dengan Alat Ortodonti Cekat Murah yang Dirawat Tukang Gigi.....	45
Tabel 5.9 Distribusi Pemilihan Berdasarkan Harga Perawatan yang Sama.....	46
Tabel 5.10 Gambaran Karakteristik Responden Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi.....	47
Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi Efek Samping yang Dirasakan Pasien Setelah Menggunakan Ortodonti Cekat di Tukang Gigi.....	47
Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Biaya Perawatan Ortodonti Cekat di Tukang Gigi .....	48
Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi Faktor Biaya Pada Pemilihan Perawatan Ortodonti Cekat di Tukang Gigi.....	48
Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Biaya Tambahan Lain Selain Biaya Perawatan Ortodonti Cekat di Tukang Gigi .....	49
Tabel 5.15 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Kerapian dan Kebersihan Penampilan Tukang Gigi.....	50
Tabel 5.16 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Ruang Kerja Tukang Gigi .....	51
Tabel 5.17 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Kelengkapan dan Kebersihan Alat-Alat yang Digunakan Oleh Tukang Gigi ...	52
Tabel 5.18 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Tata Ruang Eksterior dan Interior Ruang Tukang Gigi .....	53

Tabel 5.19 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Prosedur Penerimaan Pasien yang Cepat dan Tepat .....	54
Tabel 5.20 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Pelayanan Pemeriksaan, Pengobatan dan Perawatan yang Cepat dan Tepat.....	55
Tabel 5.21 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Prosedur Pelayanan yang Tidak Berbelit-Belit.....	56
Tabel 5.22 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Jadwal Pelayanan yang Tepat Waktu.....	57
Tabel 5.23 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi yang Cepat dan Tanggap Dalam Menangani Keluhan Pasien .....	58
Tabel 5.24 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Solusi Atas Keluhan Pasien .....	59
Tabel 5.25 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Informasi yang Mudah Dimengerti Oleh Pasien .....	60
Tabel 5.26 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi Memahami Penyakit Gigi dan Mulut.....	61
Tabel 5.27 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Rasa Aman dan Percaya Dalam Diri Pasiennya .....	62
Tabel 5.28 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi Melakukan Perawatan Ortodonti Cekat .....	63
Tabel 5.29 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Pelayanan yang Sopan dan Ramah Kepada Pasien.....	64
Tabel 5.30 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Setiap Pasien .....	65
Tabel 5.31 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Perhatian Terhadap Keluhan Pasien dan Keluarganya .....	66

Tabel 5.32 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Pelayanan Kepada Semua Pasien Tanpa Memandang Status Sosial .....	67
Tabel 5.33 Hasil Pengukuran Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kinerja Yang Dirasakan Oleh Pasien Terhadap Setiap <i>Item</i> Pada Variabel Dimensi Mutu Pelayanan .....	68
Tabel 5.34 Panduan interpretasi hasil uji hipotesis berdasarkan kekuatan korelasi ..	70
Tabel 5.35 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Kebersihan dan Kerapian Penampilan Tukang Gigi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi.....	71
Tabel 5.36 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan Ruangan Tukang Gigi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi .....	71
Tabel 5.37 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Kelengkapan dan Kebersihan Alat-Alat yang Digunakan Oleh Tukang Gigi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi .....	72
Tabel 5.38 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Tata Ruang Eksterior dan Interior Ruangan Tukang Gigi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi.....	73
Tabel 5.39 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Prosedur Penerimaan Pasien yang Cepat dan Tepat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi .....	74
Tabel 5.40 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Pelayanan Pemeriksaan, Pengobatan dan Perawatan yang Cepat dan Tepat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi .....	75
Tabel 5.41 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Prosedur Pelayanan yang Tidak Berbelit-Belit dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi.....	76
Tabel 5.42 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Jadwal Pelayanan yang Tepat Waktu dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi .....	77

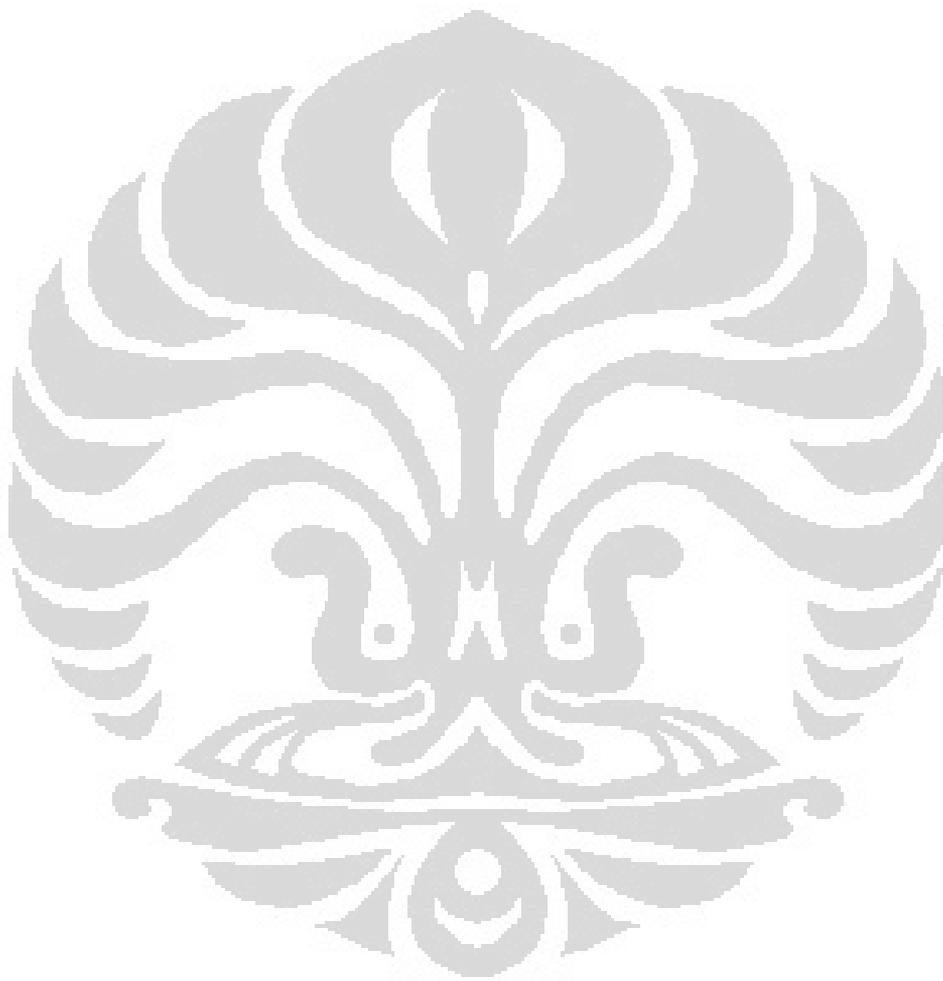
Tabel 5.43 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi yang Cepat dan Tanggap Dalam Menangani Keluhan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi.....	78
Tabel 5.44 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Solusi Atas Keluhan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi .....	79
Tabel 5.45 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Informasi yang Mudah Dimengerti Oleh Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi.....	80
Tabel 5.46 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi Memahami Penyakit Gigi dan Mulut dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi .....	81
Tabel 5.47 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Rasa Aman dan Percaya Dalam Diri Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi.....	82
Tabel 5.48 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi Melakukan Perawatan Ortodonti Cekat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi.....	83
Tabel 5.49 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Pelayanan yang Sopan dan Ramah dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi .....	84
Tabel 5.50 Tabulasi Silang Antara Kenyataan <i>Item</i> Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi.....	84
Tabel 5.51 Tabulasi Silang Antara Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Perhatian Terhadap Keluhan Pasien dan Keluarganya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi .....	86
Tabel 5.52 Tabulasi Silang Antara Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi .....	87
Tabel 5.53 Gambaran Korelasi Masing-Masing Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan.....	88

Tabel 5.54 Hasil Uji Korelasi Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan  
Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat..... 88



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Lolos Etik.....	109
Lampiran 2. INFORMED CONSENT .....	110
Lampiran 3 Kuisisioner .....	111
Lampiran 4. Hasil Uji Statistik.....	119
Lampiran 5. Dokumentasi Pengambilan Data .....	125



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Prevalensi maloklusi di Indonesia mencapai 80% dan menduduki urutan ketiga setelah karies dan penyakit periodontal.<sup>1</sup> Maloklusi merupakan suatu ketidaksesuaian hubungan atau penyimpangan antara gigi geligi atau hubungan rahang. Maloklusi dapat disebabkan karena adanya gangguan pada pertumbuhan dan perkembangan pada fase embrio, fetal dan perinatal, serta pada fase tumbuh kembang anak sampai dengan dewasa muda. Maloklusi apabila dibiarkan dapat menyebabkan masalah pada tampilan wajah, risiko timbulnya karies dan penyakit periodontal, sampai dengan gangguan sendi temporomandibula.

Kesadaran masyarakat mengenai kesehatan gigi dan mulut salah satunya maloklusi dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu faktor demografi, sosial ekonomi, kebutuhan serta persepsi individu adalah faktor yang dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat tentang kesehatan gigi dan mulut untuk kemudian menggunakan pelayanan kesehatan gigi.<sup>2</sup>

Perawatan ortodonti cekat merupakan perawatan yang bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara hubungan oklusal gigi geligi, estetik wajah serta stabilitas hasil perawatan.<sup>3</sup>Indikasi perawatan ortodonti pada umumnya adalah karena adanya gangguan estetika yang biasanya disebabkan karena adanya maloklusi. Di kalangan masyarakat, khususnya kelompok remaja ada kecenderungan bahwa pemakaian alat ortodonti cekat merupakan tren gaya hidup remaja dan merupakan unsur *fashion* walaupun sebenarnya tidak ada masalah pada susunan gigi mereka.<sup>4</sup> Perbedaan persepsi mengenai perawatan ortodonti cekat juga mempengaruhi pola pencarian pelayanan kesehatan gigi.

Meningkatnya kebutuhan terhadap perawatan ortodonti dipengaruhi oleh jenis kelamin, status sosial ekonomi, pengetahuan akan kesehatan gigi serta latar belakang pendidikan orang tua. Menurut hasil penelitian Dr. Prabu D MDS,*et al* status sosial ekonomi dapat mempengaruhi kebutuhan perawatan orthodonti secara normatif, selain itu hal ini juga dapat berpengaruh pada persepsi seseorang terhadap kebutuhan perawatan orthodonti.<sup>5</sup>

Perbedaan persepsi masyarakat mengenai kebutuhan perawatan ortodonti akan mempengaruhi pemilihan pemberi layanan perawatan ortodonti cekat. Tenaga kesehatan pemberi layanan perawatan ortodonti cekat terdiri dari dokter gigi, dokter gigi spesialis ortodonti serta tukang gigi. Dokter gigi adalah lulusan yang telah melalui pendidikan profesi dokter gigi.<sup>6</sup> Dokter gigi spesialis ortodonti adalah dokter gigi yang telah menyelesaikan jenjang pendidikan dalam bidang spesialis ortodonti. Tukang gigi adalah mereka yang melakukan penyembuhan dan pemulihan kesehatan gigi dan tidak mempunyai pendidikan berdasarkan ilmu pengetahuan kedokteran gigi dan tidak mempunyai izin Menteri Kesehatan untuk melakukan pekerjaannya.<sup>7</sup>

Masyarakat dengan sosial ekonomi rendah akan memilih perawatan yang murah tanpa mempedulikan kompetensi pemberi jasa ortodonti cekat.<sup>5</sup> Masyarakat lebih memilih untuk merawat maloklusi ke tukang gigi yang tidak mempunyai kompetensi dan kewenangan memberi jasa pemasangan alat ortodonti cekat. Tukang gigi berbeda dengan dokter gigi karena tidak memiliki latar belakang pendidikan di bidang kedokteran gigi dan hanya mendapatkan ilmu secara turun temurun.<sup>2</sup> Selain itu, tukang gigi pun tidak memiliki pendidikan formal yang memadai dan keterampilan di bidang kedokteran gigi hanya dipelajari dalam waktu yang singkat.

Perawatan ortodonti yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang bukan merupakan kompetensinya dapat menyebabkan timbulnya berbagai dampak pada kesehatan gigi dan mulut seperti resorpsi akar, resiko karies yang meningkat, penyakit periodontal, penyakit pada sendi rahang, serta ketidaknyamanan karena ketidaksesuaian alat yang digunakan.<sup>8,9,10</sup>

Kualitas pelayanan dan keselamatan pasien sangat dibutuhkan disamping aspek kepuasan pasien.<sup>11</sup> Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap hasil dari perawatan ortodonti yang dilakukan. Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan.<sup>12</sup>

Selama ini pelayanan tukang gigi yang melakukan pemasangan ortodonti cekat sudah meluas, dan belum diketahui secara pasti mutu dari pekerjaan ortodonti tersebut serta belum diketahuinya tingkat kepuasan dari pengguna jasa

tukang gigi. Oleh karena itu, perlu diteliti aktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap tukang gigi sebagai pemberi pekerjaan ortodonti cekat, serta variabel-variabel persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan tukang gigi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1.2.1 Bagaimana gambaran dan korelasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna ortodonti cekat oleh tukang gigi dengan dimensi mutu pelayanan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran dan korelasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna ortodonti cekat oleh tukang gigi dan korelasinya dengan dimensi mutu pelayanan.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran dan korelasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi dengan mutu pelayanan kesehatan yang ditinjau dari aspek *tangible* (wujud nyata)
2. Mengetahui gambaran dan korelasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi dengan mutu pelayanan kesehatan yang ditinjau dari aspek *reliability* (kehandalan)
3. Mengetahui gambaran dan korelasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi dengan mutu pelayanan kesehatan yang ditinjau dari aspek *responsiveness* (kepedulian)
4. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi dengan mutu pelayanan kesehatan yang ditinjau dari aspek *empathy* (perhatian)

Universitas Indonesia

5. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna ortodonti cekat oleh tukang gigi dengan mutu pelayanan kesehatan yang ditinjau dari aspek *assurance* (jaminan)

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Bagi Masyarakat

- 1.4.1.1 Diperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan jasa sehingga dapat direncanakan langkah-langkah pemberian penerangan yang tepat kepada masyarakat mengenai perawatan ortodonti

### 1.4.2 Bagi Peneliti

- 1.4.3.1 Mengetahui gambaran pelayanan dari tukang gigi oleh masyarakat serta tingkat akseptabilitas pelayanan tukang gigi dari aspek kepuasan sehingga dapat ditindaklanjuti
- 1.4.3.2 Sebagai dasar untuk memikirkan edukasi mengenai pemasangan ortodonti cekat yang berwenang kepada masyarakat

### 1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

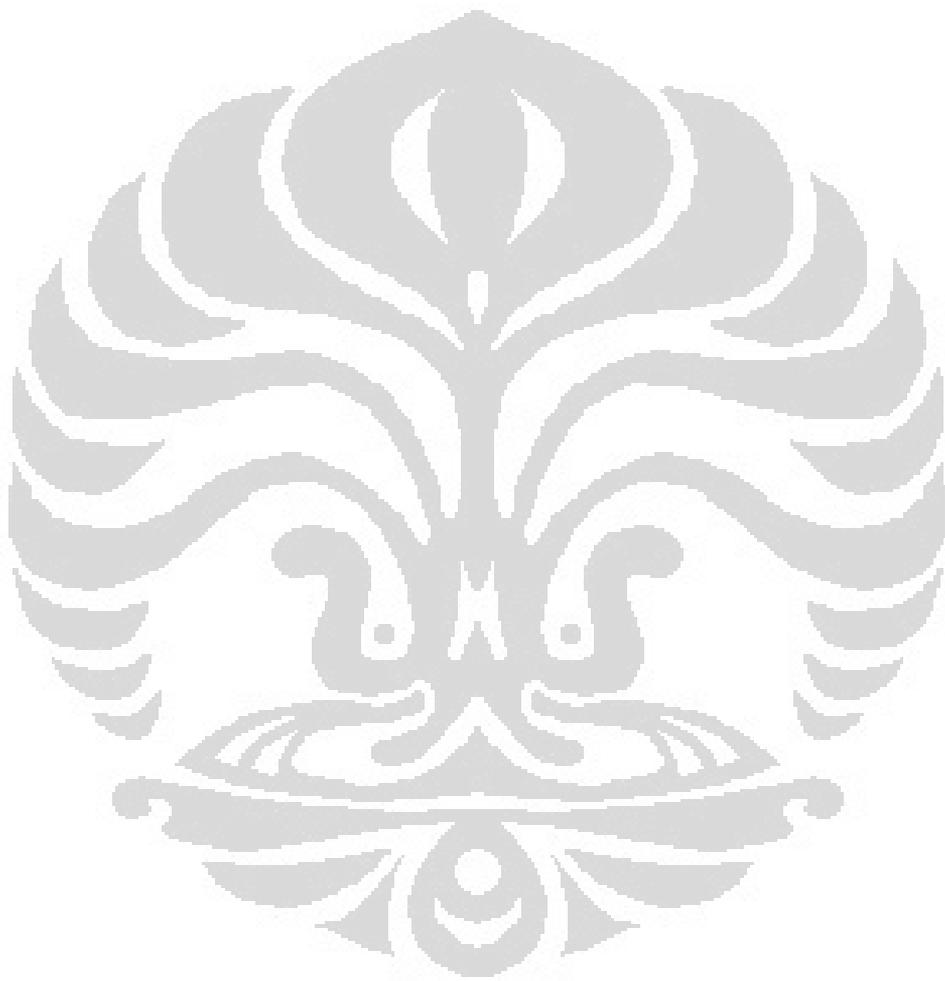
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepuasan perawatan ortodonti cekat dari tenaga non profesional

### 1.4.4 Bagi Profesi Kedokteran Gigi

Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran seberapa jauh relevansi pendidikan khususnya kompetensi di bidang ortodonti dibandingkan dengan realita dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat.

#### 1.4.5 Bagi Instansi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan kepada pemerintah atau instansi terkait sehingga dapat menertibkan dan atau menata pemberian pelayanan ortodonti cekat secara merata dan terjangkau bagi masyarakat luas



**Universitas Indonesia**

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 Maloklusi

Maloklusi adalah suatu kelainan susunan gigi geligi atas dan bawah yang berhubungan dengan bentuk rongga mulut serta fungsinya.<sup>3</sup> Maloklusi adalah penyimpangan dari oklusi normal yang mengganggu fungsi gigi sempurna (Dewey). Derajat keparahan maloklusi pada setiap orang berbeda-beda yang menggambarkan variasi biologi individu.

Maloklusi disebabkan karena adanya masalah genetik dan gangguan pada perkembangan. Faktor keturunan yang dapat menyebabkan maloklusi yaitu adanya ketidaksesuaian antara ukuran gigi dan rahang yang menyebabkan adanya gigi berjejal dan *spacing*, serta adanya proporsi yang tidak sesuai antara ukuran dan bentuk rahang atas dan rahang bawah sehingga menyebabkan hubungan oklusal yang disharmonis.<sup>3</sup>

Selain karena faktor keturunan, penyebab lain maloklusi adalah karena faktor lingkungan. Faktor lingkungan dapat dibedakan menjadi fase prenatal dan post natal. Hal-hal yang dapat menyebabkan maloklusi pada fase prenatal diantaranya adalah diet maternal, adanya penyakit dan gangguan metabolisme saat kehamilan serta mengkonsumsi alkohol saat kehamilan. Sedangkan hal-hal yang dapat menyebabkan maloklusi pada fase postnatal diantaranya adalah injuri pada TMJ, trauma, diet post natal dan kebiasaan buruk.<sup>13</sup>

Maloklusi dapat terjadi pada periode gigi bercampur dan periode gigi permanen. Maloklusi yang terjadi pada periode gigi bercampur jika tidak dilakukan perawatan sejak dini maka akan semakin berkembang dan berlanjut pada periode gigi tetapnya.<sup>14</sup> Pengamatan perkembangan oklusi perlu dilakukan sejak masa gigi sulung dan gigi campuran. Pada masa ini faktor lingkungan dapat menyebabkan timbulnya maloklusi, seperti kebiasaan menghisap ibu jari, bernafas melalui mulut atau mendorong

lidah. Pengamatan kebiasaan buruk dan menghentikannya pada saat yang tepat dapat mencegah munculnya maloklusi di kemudian hari.<sup>15</sup>

Secara umum, maloklusi dapat dibagi menjadi malrelasi skeletal, malrelasi lengkung gigi dan malposisi gigi. Maloklusi skeletal disebabkan karena adanya defek pertumbuhan struktur skeletal dalam ukuran, posisi, dan hubungan rahang. Malrelasi lengkung gigi dilihat dari tiga arah yaitu arah sagital yang terbagi menjadi oklusi prenatal dan post normal, arah vertikal yang terbagi menjadi gigitan dalam dan gigitan terbuka serta arah transversal yang meliputi gigitan silang. Malposisi dari satu gigi dapat disebut dengan maloklusi *intra-arch*, jenis-jenis malposisi gigi diantaranya adalah mesioversion, distoversion, linguoversion, labioversion, rotasi dan transposisi.<sup>16</sup>

Klasifikasi maloklusi yang sampai saat ini sering dipakai adalah klasifikasi Angle. Klasifikasi ini dapat digunakan untuk membedakannya dengan oklusi normal. Klasifikasi Angle dibuat berdasarkan hubungan M1 gigi molar. Klasifikasi Angle terdiri dari kelas I, kelas II yang terdiri dari divisi I dan II, dan kelas III. Kelas I angle (neutroklusi) yaitu gigi-gigi pada mandibula dan mandibula sendiri berada dalam hubungan mesiodistal yang normal terhadap maksila, kelas II (distooklusi) yaitu gigi-gigi pada mandibula dan mandibula sendiri berada dalam hubungan mesiodistal yang terletak lebih distal terhadap maksila. Kelas II selanjutnya diklasifikasikan lagi menjadi divisi I yaitu gigi-gigi anterior berinklinasi ke labial (protrusi) dan divisi II yaitu gigi-gigi anterior tidak berinklinasi ke labial (retrusi). Kelas III angle (mesiooklusi) yaitu gigi-gigi pada mandibula dan mandibula sendiri berada dalam hubungan mesiodistal yang lebih ke mesial terhadap maksila.<sup>16</sup>

Maloklusi dapat menyebabkan dampak pada psikososial, gangguan pada fungsi oral serta dapat berhubungan dengan trauma dan penyakit gigi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa maloklusi berat sering dianggap sebagai *social handicap* (kecacatan sosial).<sup>16</sup> Susunan gigi yang rapi dan senyuman yang menyenangkan pada usia berapapun dapat mempengaruhi keadaan seseorang menjadi lebih positif, sedangkan susunan gigi yang tidak

**Universitas Indonesia**

teratur atau keadaan gigi yang protrusif dapat menimbulkan suatu keadaan negatif pada seseorang.<sup>17</sup> Dampak kekurangan fisik seseorang sangat dipengaruhi oleh kepercayaan dirinya. Suatu abnormalitas anatomi dapat menjadi masalah besar pada satu individu namun tidak pada individu lainnya. Oleh karena itu, alasan utama seseorang mencari perawatan ortodonti adalah untuk mengurangi masalah psikososial yang berhubungan dengan penampilan gigi dan wajahnya yang lebih dari sekedar alasan kosmetik.<sup>6</sup>

### 2.1.2 Perawatan Ortodonti Cekat

Menurut Graber, perawatan ortodonti terdiri dari perawatan ortodonti preventif, interseptif, korektif (kuratif). Perawatan preventif merupakan tindakan untuk mempertahankan dan melindungi oklusi setiap saat. Tindakan ini beragam, mulai dari menambal karies sampai menghilangkan kebiasaan buruk. Perawatan interseptif merupakan tindakan yang diambil untuk menghentikan potensi maloklusi atau maloklusi yang telah ada pada masa gigi bercampur.<sup>18</sup> Istilah ortodonti interseptif sering digunakan ortodontis pada perawatan gigi bercampur.<sup>19</sup> Perawatan korektif merupakan perawatan maloklusi pada masa gigi permanen yang tidak dapat dirawat dengan cara interseptif sederhana.<sup>18</sup>

Secara umum, indikasi perawatan ortodonti cekat menurut Proffit adalah untuk mengurangi disabilitas sosial yang disebabkan karena adanya gangguan pada penampilan fasial atau dental, untuk mempertahankan perkembangan gigi geligi secara normal, untuk memperbaiki fungsi rahang dan memperbaiki masalah yang berhubungan dengan gangguan fungsional serta untuk mengurangi efek trauma atau penyakit yang terjadi pada gigi geligi.<sup>3</sup> Selain itu, indikasi yang memerlukan perawatan ortodonti menurut Proffit adalah adanya masalah psikososial, fungsional, perkembangan dan trauma.

Perawatan ortodonti cekat adalah perawatan ortodonti yang dipasang secara cekat atau permanen pada gigi oleh operator dan tidak dapat dilepas oleh pasien.<sup>20</sup> Perawatan ortodonti cekat termasuk ke dalam perawatan

ortodonti kuratif yang dapat mulai dilakukan pada saat akhir periode gigi campuran.<sup>19</sup> Menurut American Association of Orthodontics, pada anak-anak perawatan ortodonti dapat dimulai pada umur 7 tahun dimana oklusi sudah mulai terbentuk karena gigi M1 permanen dan insisif permanen telah erupsi. Sedangkan pada orang dewasa, selama tulang masih kuat dan gingiva masih sehat maka perawatan ortodonti dapat dilakukan.<sup>21</sup>

Kelebihan dari perawatan ortodonti cekat adalah dapat menghasilkan bermacam-macam pergerakan pada gigi yaitu pergerakan *bodily*, pergerakan *tipping*, dan pergerakan *torque*. Adanya pergerakan tersebut membuat alat ortodonti cekat dapat dipakai pada kebanyakan kasus maloklusi. Sedangkan kekurangan dari perawatan ortodonti cekat adalah dapat menyebabkan akumulasi plak dan debris meningkat serta pasien menjadi lebih sulit untuk membersihkan gigi. Selain itu, biaya perawatan ortodonti cekat juga lebih mahal dari perawatan ortodonti lepasan.<sup>20</sup> Perawatan ortodonti cekat membutuhkan keterampilan serta kompetensi yang tinggi sehingga perlu dilakukan oleh dokter gigi spesialis.<sup>3</sup>

### 2.1.3 Efek Samping Perawatan Ortodonti Cekat

Perawatan ortodonti cekat seperti halnya dengan perawatan lain dapat memiliki beberapa efek samping yang kurang baik. Pengetahuan tentang efek samping ini sangat penting untuk dokter gigi dan pasien yang akan melakukan perawatan ortodonti cekat. Efek samping yang disebabkan oleh perawatan ortodonti cekat tersebut adalah sebagai berikut:

#### a. Karies

Perawatan ortodonti cekat dapat meningkatkan resiko karies karena meningkatnya akumulasi plak terutama dibawah *bands* pada perbatasan permukaan komposit yang berdekatan dengan elemen retensi yang adhesif dan diantara permukaan komposit dan enamel.<sup>22</sup>

Meningkatnya akumulasi plak dapat menyediakan kondisi ideal bagi mikroorganisme seperti *Streptococcus mutans* dan *Lactobacilli* untuk berkembang biak. *Streptococcus mutans* dan *Lactobacilli* merupakan

penyebab utama karies sehingga insiden karies pada pengguna ortodonti cekat tidak dapat dihindarkan lagi.<sup>22</sup>

Pada pasien ortodonti cekat, bagian proksimal dan permukaan yang licin di sekitar *bracket* memiliki resiko yang lebih besar terhadap pembentukan karies. Karies juga dapat timbul dengan segera pada perbatasan *band* ortodonti. Selain itu, semen yang digunakan untuk mengikat *bands* dapat menyebabkan terbentuknya *micro-gap* karena semen tersebut sering terbilas seiring berjalannya waktu. *Micro-gap* yang terbentuk dapat menyebabkan berkembangnya karies.<sup>22</sup>

#### b. Resorpsi akar

Selain itu, resorpsi akar juga merupakan efek samping dari perawatan ortodonti. Gaya yang dikenakan pada gigi dalam perawatan ortodonti dapat mengakibatkan resorpsi akar. Selain karena faktor-faktor yang disebabkan oleh komponen dari alat ortodonti cekat itu sendiri, resorpsi akar juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti gangguan hormonal dan nutrisi. Sampai saat ini etiologi resorpsi akar masih belum jelas. Faktor genetik juga dikatakan menjadi faktor predisposisi dalam menyebabkan terjadinya resorpsi akar dalam perawatan ortodonti cekat.<sup>23</sup>

Resorpsi akar berhubungan dengan durasi perawatan. Semakin lama waktu perawatan maka akan semakin meningkatkan resorpsi akar. Bentuk akar yang tipis, runcing dan dilaserasi lebih rentan terhadap terjadinya resorpsi akar. Selain itu, trauma yang terjadi pada gigi anterior juga meningkatkan resiko terjadinya resorpsi akar.<sup>23</sup>

#### c. Rasa nyeri dan ketidaknyamanan

Efek samping lain pada perawatan ortodonti cekat yang biasanya sering dirasakan oleh pasien adalah adanya rasa nyeri dan ketidaknyamanan. Rasa sakit dan ketidaknyamanan yang berhubungan dengan perawatan ortodontik ditandai dengan tekanan, ketegangan, atau nyeri pada gigi. Nyeri yang terjadi pada gigi anterior lebih besar dari gigi posterior. Nyeri yang

terjadi dilaporkan dimulai 4 jam setelah penempatan pemisah atau kawat ortodontik, dan rasa sakit yang terburuk ditemukan terjadi pada hari kedua pengobatan. Biasanya, rasa nyeri yang dirasakan pasien akan berlangsung selama tujuh hari.<sup>23</sup>

#### d. Penyakit periodontal

Penyakit periodontal meliputi gingivitis, kehilangan tulang alveolar (periodontitis) dan hilangnya dukungan *attached gingiva*. Reaksi periodontal terhadap perawatan ortodonti tergantung pada beberapa faktor yaitu ketahanan *host*, kondisi sistemik serta jumlah dan komposisi plak gigi. Perawatan ortodonti cekat telah terbukti dapat meningkatkan jumlah plak gigi. Oleh karena itu, perawatan ortodonti cekat dapat menyebabkan terjadinya gingivitis yang akan berkembang menjadi periodontitis.<sup>23</sup>

Faktor yang menentukan kondisi periodonsium selama perawatan ortodontik adalah tingkat kebersihan mulut. Oleh karena itu, instruksi kebersihan mulut harus diberikan sebelum memulai perawatan ortodontik dan diperkuat selama setiap kunjungan.

#### 2.1.4 Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (1996), mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.<sup>12</sup>

Penelitian yang dilakukan Roberts dan Prevost (1987) membuktikan adanya perbedaan pemahaman mengenai mutu pelayanan kesehatan bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan dan penyelenggara pelayanan kesehatan. Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien, dan atau kesembuhan

penyakit yang sedang diderita oleh pasien. Sedangkan bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir dan/atau adanya otonomi profesi pada waktu menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.<sup>12</sup>

#### 2.1.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan rumusan tersebut, mutu pelayanan kesehatan sebenarnya menunjuk pada penampilan (*performance*) dari pelayanan kesehatan. Secara umum disebutkan makin sempurna penampilan pelayanan kesehatan, makin sempurna pula mutunya. Sehingga mutu suatu pelayanan merupakan suatu keluaran (*output*). Baik atau tidaknya keluaran (*output*) sangat dipengaruhi oleh proses (*process*), masukan (*input*) dan lingkungan (*environment*). Maka suatu mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh ketiga unsur tersebut. Masing-masing unsur tersebut memiliki standar persyaratan minimal yang menunjuk pada keadaan minimal yang harus dipenuhi untuk dapat menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu. Uraian dari ketiga unsur tersebut yaitu sebagai berikut:<sup>12</sup>

##### a. Unsur Masukan (*Input*)

Unsur masukan meliputi tenaga, dana dan sarana. Tenaga meliputi tenaga medis, paramedis dan nonmedis. Sarana meliputi sarana medis, non medis, obat serta bahan-bahan medis. Apabila tenaga dan sarana (kuantitas dan kualitas) tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (*standard of personnels and facilities*), serta jika dana yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan, maka sulitlah diharapkan baiknya mutu pelayanan (Bruce; 1990; Fromberg; 1988; Gambone; 1991).

Standar masukan yang diperlukan untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu yakni jenis, jumlah dan kualifikasi tenaga pelaksana; jenis, jumlah dan

spesifikasi sarana, serta jumlah dana (modal). Apabila hasil penilaian terhadap ketiga unsur masukan ini tidak sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan, maka berarti pelayanan kesehatan yang bermutu akan sulit diselenggarakan.

#### b. Unsur Lingkungan

Unsur lingkungan meliputi kebijakan, organisasi, dan manajemen. Apabila kebijakan, organisasi, dan dan manajemen tersebut tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (*standard of organization and management*) dan/atau tidak bersifat mendukung, maka sulitlah diharapkan baiknya mutu pelayanan kesehatan (Donabedian, 1980).

Standar lingkungan yang populer disebut dengan standar organisasi dan manajemen (*standar of organization and management*) terdiri dari garis-garis besar kebijakan, struktur organisasi serta sistem manajemen yang harus dipatuhi oleh setiap pelaksana pelayanan kesehatan. Standar lingkungan ini juga harus dapat terpenuhi agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dilakukan.

#### c. Unsur Proses

Unsur proses meliputi tindakan medis dan tindakan non medis. Tindakan medis yaitu anamnesis, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang, tindakan medis dan tindak lanjut. Tindakan non medis yaitu informasi, penyaringan, konseling serta rujukan. Apabila kedua tindakan ini tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (*standard of conduct*), maka sulitlah diharapkan baiknya mutu pelayanan (Pena, 1984).

Ketiga unsur ini harus dapat diupayakan sedemikian rupa sehingga sesuai dengan standar dan atau kebutuhan. Jika salah satu dari ketiga unsur ini tidak dapat mencapai standar atau tidak sesuai dengan kebutuhan, maka mutu pelayanan yang baik akan sulit diharapkan. Ketiga unsur ini saling berhubungan dan mempengaruhi kaitannya

**Universitas Indonesia**

dengan unsur keluaran yang menunjuk pada mutu pelayanan kesehatan.

#### 2.1.4.2 Model Kualitas Pelayanan

Skala SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian terhadap enam perusahaan jasa (1985, 1988, 1991, 1994) menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan konsumen mengenai kinerja dari perusahaan dan penilaian konsumen mengenai kinerja aktual memberikan suatu persepsi konsumen atas kualitas jasa. Menurut *Berry, Parasuraman dan Zeithaml (1990)* kualitas jasa memiliki sepuluh dimensi dasar yaitu *tangible, responsiveness, competence, reliability, courtesy, credibility, security, access, communication, understanding the customer*. Setelah melakukan berbagai pengujian, *Berry et. Al*, mengkristalkan kesepuluh dimensi kualitas jasa tersebut ke dalam 5 dimensi utama yang kemudian disebutnya dimensi servqual. Kelima dimensi inilah yang menjadi acuan dalam menilai kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Kelima dimensi tersebut adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati).<sup>24</sup>

Teori Servqual dibangun berdasarkan perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*). dengan layanan sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*expected service*).<sup>25</sup>

a. *Tangibles*, yaitu wujud nyata yaitu penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana informasi dan petugas.<sup>26</sup> Hal-hal tersebut meliputi kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan, kebersihan dan kesiapan alat-alat yang dipakai serta kebersihan dan kerapian dari penampilan petugas (karyawan).<sup>24</sup>

b. *Reliability*, yaitu kehandalan yaitu kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.<sup>26</sup> *Reliability* juga berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat, tepat

Universitas Indonesia

waktu, dan dapat dipercaya. *Reliability* mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Hal-hal yang termasuk *reliability* yaitu prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.<sup>24</sup>

c. *Assurance*, yaitu jaminan atau kompetensi yang dimiliki sehingga membuat rasa aman, bebas resiko atau bahaya, kepastian yang mencakup pengetahuan-sikap-perilaku.<sup>26</sup> *Assurance* meliputi keterampilan pemberi pelayanan dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah serta jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.<sup>24</sup>

d. *Empathy*, yaitu perhatian penuh, kemudahan kontak serta komunikasi yang baik.<sup>26</sup> *Empathy* meliputi memberikan perhatian khusus kepada pasien serta keluhan yang disampaikan pasien dan keluarganya serta pelayanan kepada semua pasien tanpa membandingkan status sosial dan lain-lain.<sup>24</sup>

e. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pasien dan meningkatkan kecepatan pelayanan.<sup>26</sup> *Responsiveness* meliputi pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti serta tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan.<sup>24</sup>

## 2.1.5 Kepuasan

### 2.1.5.1 Definisi Kepuasan

Menurut Wilkie dalam Tjiptono, 1998, kepuasan pelanggan merupakan tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Menurut Day dalam Tse and Wilton, 1998, kepuasan pelanggan (dalam hal ini adalah pasien) adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Menurut Engel. Et al dalam Tjiptono, 1998 menyatakan bahwa kepuasan pelanggan

merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan.<sup>27</sup>

Menurut model diskonfirmasi teori yang dikutip oleh Suparman (2004), kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Ketika konsumen membeli suatu produk maka ia memiliki harapan (*performance expectation*) tentang bagaimana produk tersebut berfungsi, harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk yang dirasakan konsumen. Fungsi produk/jasa yang sesungguhnya (*actual performance*) adalah persepsi konsumen terhadap kualitas produk/jasa.<sup>11</sup>

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan (pasien) mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Jika kinerja tidak mencukupi harapan, maka pelanggan tersebut dianggap tidak puas.<sup>27</sup>

#### **2.1.5.2 Dimensi Kepuasan Pasien**

Sama seperti mutu pelayanan, dimensi kepuasan pasien sangat bervariasi. Menurut Azwar (1996), dimensi kepuasan pasien terbagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:<sup>12</sup>

a. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi

Ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan terbatas hanya pada kesesuaian dengan standar serta kode etik profesi saja. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan standar dan kode etik profesi dapat memuaskan pasien.

Ukuran-ukuran kepuasan yang dimaksud pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai:

**Universitas Indonesia**

1. Hubungan dokter-pasien (*doctor-patient relationship*)

Hubungan dokter-pasien yang baik merupakan suatu kewajiban etik. Hubungan dokter-pasien yang baik dapat dicapai dengan memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan, serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui pasien.

2. Kenyamanan Pelayanan (*Amenities*)

Suasana pelayanan yang nyaman harus dipertahankan agar dapat terselenggaranya pelayanan yang bermutu. Kenyamanan yang dimaksudkan disini tidak hanya menyangkut fasilitas yang disediakan, tetapi yang terpenting lagi menyangkut sikap serta tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

3. Kebebasan Melakukan Pilihan (*Choice*)

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila kebebasan memilih ini dapat diberikan, dan karena itu harus dapat dilaksanakan oleh setiap penyelenggara pelayanan kesehatan.

4. Pengetahuan dan Kompetensi Teknis (*Scientific Knowledge and Technical Skill*)

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang didukung dengan pengetahuan dan kompetensi teknis merupakan kewajiban etik serta prinsip pokok penerapan standar pelayanan profesi. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan kompetensi teknis tersebut maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan.

5. Efektifitas Pelayanan (*Effectivess*)

Sama halnya dengan pengetahuan dan kompetensi teknis, maka efektifitas pelayanan juga merupakan bagian dari kewajiban etik serta prinsip pokok penerapan standar pelayanan profesi. Semakin efektif pelayanan kesehatan tersebut, makin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan.

6. Keamanan Tindakan (*Safety*)

**Universitas Indonesia**

Keamanan tindakan merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan agar dapat terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan yang membahayakan pasien, bukanlah pelayanan kesehatan yang baik, dan karena itu tidak boleh dilakukan.

b. Kepuasan yang Mengacu pada Penerapan Semua Persyaratan Pelayanan Kesehatan

Ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan dikaitkan dengan penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien.

Ukuran-ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu bersifat lebih luas, karena di dalamnya tercakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai:

1. Ketersediaan Pelayanan Kesehatan (*Available*)

Kepuasan erat hubungannya dengan mutu pelayanan. Untuk dapat memenuhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, salah satu syarat yang harus dipenuhi yaitu ketersediaan pelayanan kesehatan. Maka suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila pelayanan kesehatan tersebut tersedia di masyarakat.

2. Kewajaran Pelayanan Kesehatan (*Appropriate*)

Syarat lain yang harus dipenuhi agar dapat memenuhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yaitu kewajaran pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut bersifat wajar, dalam arti dapat mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi.

3. Kestinambungan Pelayanan Kesehatan (*Continue*)

Pelayanan kesehatan juga dapat dikatakan bermutu apabila bersifat berkesinambungan, dalam arti tersedia setiap saat, baik menurut waktu ataupun kebutuhan pelayanan kesehatan.

**Universitas Indonesia**

#### 4. Penerimaan Pelayanan Kesehatan (*Acceptable*)

Dapat diterima atau tidaknya pelayanan kesehatan sangat menentukan puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan. Untuk dapat menjamin munculnya kepuasan yang terkait dengan mutu pelayanan, maka pelayanan kesehatan tersebut harus dapat diupayakan sehingga dapat diterima oleh pemakai jasa pelayanan. Maka dengan kata lain, suatu pelayanan kesehatan dapat dinilai sebagai bermutu apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat diterima oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan.

#### 5. Ketercapaian Pelayanan Kesehatan (*Accessible*)

Pelayanan kesehatan yang lokasinya jauh dari tempat tinggal akan sulit dicapai. Keadaan tersebut akan menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. Secara umum, disebutkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu adalah yang dapat memuaskan pasien. Maka suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila pelayanan tersebut dapat dicapai oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan tersebut.

#### 6. Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan (*Affordable*)

Pelayanan kesehatan yang terlalu mahal tidak dapat dijangkau oleh seluruh pemakai jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu biaya pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan kemampuan pengguna jasa pelayanan kesehatan tersebut agar dapat memuaskan pengguna jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien akan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan sehingga keterjangkauan pelayanan kesehatan merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi agar suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu.

#### 7. Efisiensi Pelayanan Kesehatan (*Efficient*)

Semakin tinggi efisiensi pelayanan kesehatan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, karena kepuasan pasien berhubungan erat dengan efisiensi pelayanan maka diperlukan peningkatan efisiensi pelayanan kesehatan. Puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan.

### 8. Mutu Pelayanan Kesehatan (*Quality*)

Mutu pelayanan kesehatan yang dimaksudkan disini adalah yang menunjuk pada kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan, yang apabila berhasil diwujudkan pasti akan memuaskan pasien. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai bermutu apabila pelayanan tersebut dapat menyembuhkan pasien serta tindakan yang dilakukan aman.

#### 2.1.5.3 Harapan/Ekspektasi Pasien

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson & Dover (dikutip dalam Zeithaml, et al., 1993), harapan/ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk yang bersangkutan.<sup>28</sup>

Zeithaml, et al. (1993) mengemukakan terdapat 10 faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan yaitu:<sup>28</sup>

##### 1. Enduring Service Intensifiers

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang dipengaruhi orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa. Apabila pelanggan lain dilayani dengan baik oleh penyedia jasa, maka dengan sendirinya pelanggan spesifik akan berharap bahwa ia juga sepatutnya dilayani dengan baik.

##### 2. Personal Needs

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan personal meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.

##### 3. *Transitory Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.

Faktor ini meliputi:

- Situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin perusahaan bisa membantunya (misalnya jasa asuransi mobil pada saat terjadi kecelakaan lalu lintas)
- Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuannya dalam menentukan baik buruknya jasa berikutnya

#### 4. *Perceived Service Alternatives*

*Perceived service alternative* merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan lain sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap jasa tertentu cenderung semakin besar.

#### 5. *Self-Perceived Service Roles*

Faktor ini mencerminkan persepsi pelanggan terhadap tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses penyampaian jasa dan jasa yang direalisasikan ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menimpakan kesalahan sepenuhnya pada penyedia jasa. Oleh karena itu, persepsi terhadap tingkat keterlibatan ini akan mempengaruhi tingkat jasa/layanan yang bersedia diterima seorang pelanggan tertentu.

#### 6. *Situational Factors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.

#### 7. *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan atau janji (secara personal maupun non personal) organisasi tentang jasanya kepada para pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling, perjanjian atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut. Perusahaan harus berhati-hati dalam merancang komunikasi pemasarannya karena situasi *over-promise under-deliver* bisa berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa.

#### 8. *Word of Mouth*

*Word-of-mouth* merupakan pernyataan (secara personal maupun non-personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi penyedia jasa kepada pelanggan. *Word-of-mouth* biasanya lebih kredibel dan efektif, karena yang menyampaikannya adalah orang-orang yang dapat dipercayai pelanggan, di antaranya para ahli, teman, keluarga, rekan kerja, dan publisitas media massa. Di samping itu, *word-of-mouth* juga cepat diterima sebagai referensi, karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakannya sendiri.

#### 9. *Implicit Service Promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan atau gambaran bagi pelanggan tentang jasa seperti apa yang seharusnya dan yang akan diterimanya. Petunjuk yang memberikan gambaran jasa ini meliputi biaya untuk memperolehnya (harga) dan alat-alat atau sarana pendukung jasa.

#### 10. *Past Experiences*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

Menurut Zeithaml & Bitner (2003), *explicit service promises*, *implicit service promises*, dan *enduring service intensifiers* relatif lebih dapat dikendalikan penyedia jasa ketimbang tujuh faktor lainnya.<sup>28</sup>

#### **2.1.5.4 Faktor Lain yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Lupiyoadi, bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa aspek yaitu:<sup>29</sup>

##### a. Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas baik.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

c. Faktor emosional

Pasien yang merasa yakin bahwa orang lain kagum terhadap pasien yang memilih rumah sakit dengan kategori rumah sakit mahal cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga

Harga merupakan aspek penting. Semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar dan menimbulkan kepuasan pada pasien.

e. Biaya

Pasien yang mendapatkan produk atau jasa dengan tidak mengeluarkan biaya tambahan cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

#### **2.1.5.5 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Ortodonti Cekat**

Kepuasan pasien terhadap perawatan ortodonti cekat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kepuasan pasien tersebut dipengaruhi oleh motivasi dan ekspektasi yang berbeda saat memulai perawatan ortodonti cekat. Faktor-faktor seperti umur, jenis kelamin, lamanya waktu perawatan serta rasa sakit yang dirasakan selama perawatan pada beberapa penelitian terbukti tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien terhadap perawatan ortodonti cekat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien tersebut adalah:

a. Kualitas Pelayanan dan Perhatian Terhadap Pasien<sup>30</sup>

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh bagaimana seorang dokter merawat pasiennya, melibatkan pasien dalam diskusi mengenai keluhan yang dideritanya serta memberikan informasi

yang jelas mengenai perawatan yang dilakukan akan mempengaruhi kepuasan pasien.

b. Hubungan Dokter Pasien

Terciptanya hubungan yang baik antara dokter dan pasien dapat dicapai dengan cara yang paling sederhana yaitu dengan mengingat nama pasien.<sup>31</sup> Hubungan dokter dengan pasien sangat penting dan akan lebih mempengaruhi kepuasan pasien dibandingkan dengan teknik perawatan yang dilakukan.<sup>32</sup>

c. Motivasi Pasien

Dokter yang memberikan motivasi, bimbingan dan dorongan selama perawatan kepada pasien akan membuat pasien merasa lebih puas. Ketika dokter tidak memotivasi pasien dan memberi kritik yang negatif akan berdampak negatif pada kepatuhan pasien terhadap pengobatan.<sup>31</sup> Pasien yang memiliki motivasi yang tinggi dalam melakukan perawatan ortodonti cekat akan lebih puas pada hasil perawatan ortodonti cekat nantinya.<sup>30</sup>

d. Tingkat Pendidikan Operator

Tingkat pendidikan tenaga kesehatan juga mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas akan tetap melakukan perawatan pada dokter tersebut. Dalam menjalani perawatan, pasien menghargai keahlian yang dimiliki oleh operator dan pasien juga mencari informasi agar tidak tertipu oleh operator yang tidak memiliki pengetahuan yang memadai.<sup>31</sup>

### 2.1.5.6 Pengukuran Kepuasan

Kotler (2004) dalam Tjiptono (2005) selanjutnya mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sistem keluhan, *ghost shopping*, *lost customer analysis* dan survei kepuasan pelanggan.<sup>11</sup>

a. Sistem Keluhan dan Saran

Sistem organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman

bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.

b. *Ghost Shopping*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah memperkerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan asing.

c. *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan yang Beralih)

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan guna perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan konsumen pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei (Mcneal & Lamb dalam Peterson & Wilson 1992), baik survei melalui pos, telepon, *e-mail*, *websites*, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

### 2.1.6 Hubungan Mutu Pelayanan dan Kepuasan

Persepsi pelanggan atas kualitas jasa yang mereka terima yang akan mempengaruhi kepuasan dipengaruhi oleh layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*expected service*).<sup>25</sup> Menurut Merkouris (1999) bahwa mengukur kepuasan pasien dapat digunakan untuk evaluasi kualitas atau mutu pelayanan kesehatan. Terlebih saat ini mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang tidak perlu ditawar lagi untuk ditingkatkan.<sup>26</sup>

Oleh karena itu terdapat 5 dimensi pokok yang dapat dijadikan indikator penilaian kepuasan pelanggan berdasarkan mutu pelayanan

kesehatan, yaitu kehandalan (*reliability*), kepedulian (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan berwujud nyata (*tangible*).

### 2.1.7 Tukang Gigi

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No.339/Menkes/Per/V/1989, tukang gigi adalah mereka yang melakukan penyembuhan dan pemulihan kesehatan gigi dan tidak mempunyai pendidikan berdasarkan ilmu pengetahuan kedokteran gigi dan tidak mempunyai izin Menteri Kesehatan untuk melakukan pekerjaannya.<sup>7</sup>

Kewenangan pekerjaan tukang gigi seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No.339/Menkes/Per/V/1989 yaitu terbatas hanya pada membuat gigi tiruan lepasan dari akrilik, sebagian atau penuh serta memasang gigi tiruan lepasan dan tidak menutupi sisa akar gigi.<sup>7</sup>

Larangan terhadap tukang gigi yaitu melakukan penambalan gigi dengan bahan tambalan apapun; melakukan pembuatan dan pemasangan gigi tiruan cekat/mahkota/tumpatan tuang dan sejenisnya; menggunakan obat-obatan yang berhubungan dengan bahan tambalan; baik sementara ataupun tetap, melakukan pencabutan gigi, baik dengan suntikan maupun tanpa suntikan; melakukan tindakan-tindakan secara medik termasuk pemberian obat-obatan; serta mewakili pekerjaannya kepada orang lain.<sup>7</sup>

Tukang gigi berbeda dengan dokter gigi karena tukang gigi tidak memiliki latar belakang pendidikan di bidang kedokteran gigi. Mayoritas tukang gigi memperoleh keterampilannya secara turun temurun. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rahmayani (2002), lebih dari 80% tukang gigi yang diteliti datang dari latar belakang pendidikan menengah, lulusan SMP dan lulusan SMA. Sedangkan 11,11% tukang gigi berpendidikan rendah yaitu hanya lulusan SD, bahkan ada tukang gigi yang tidak pernah mengenyam bangku pendidikan formal. Hal ini dapat menambah resiko dalam perawatan yang akan mereka kerjakan.<sup>33</sup>

Di samping pendidikan formal yang tidak memadai, keterampilan di bidang kedokteran gigi pun tidak cukup. Waktu yang mereka gunakan untuk mempelajari keterampilan di bidang kedokteran gigi hanya dalam kurun

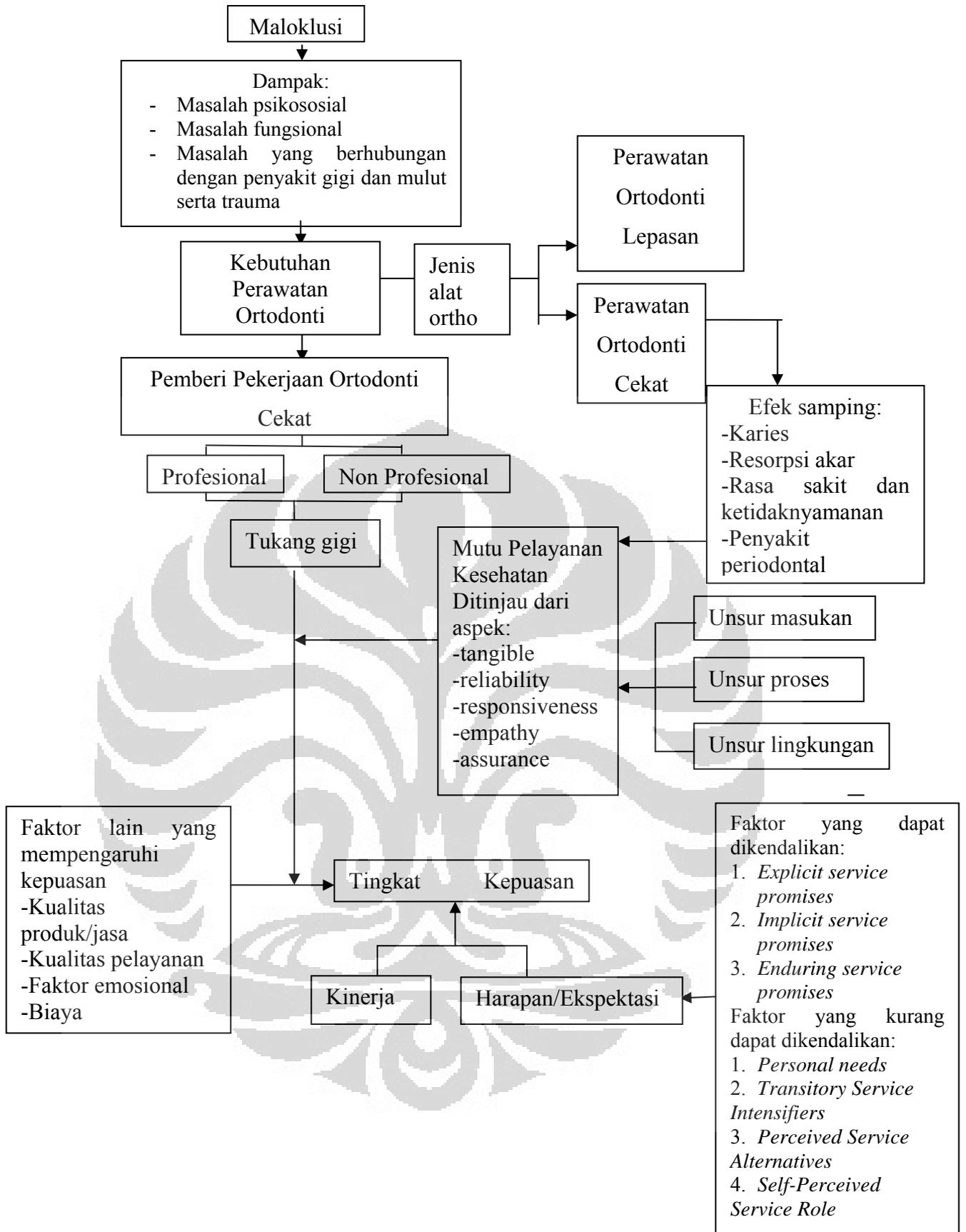
waktu kurang dari 2 tahun. Waktu belajar yang singkat dengan materi yang beragam untuk dipelajari ditambah dengan pendidikan formal yang tidak memadai dapat mempengaruhi kualitas hasil perawatan yang dikerjakan walaupun hal ini secara subjektif tergantung pada kemampuan individual tukang gigi.<sup>33</sup>

Setiap pelayanan kesehatan, termasuk diantaranya kesehatan gigi dan mulut, hanya dapat dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai kompetensi dan kewenangan. Layanan jasa tukang gigi yang kerap menyebut diri sebagai ahli gigi banyak bermunculan di sejumlah tempat melakukan praktik secara mandiri melebihi kewenangan pekerjaan seperti pemasangan kawat gigi, pencabutan dan penambalan gigi.<sup>34</sup>

Meningkatnya kebutuhan terhadap perawatan ortodonti cekat tidak terlepas dari adanya peran media cetak dan elektronik yang menyebabkan perawatan ortodonti semakin dikenal.<sup>35</sup> Namun hal tersebut tidak diimbangi dengan pengetahuan seseorang terhadap perawatan ortodonti itu sendiri.<sup>36</sup> Harga gigi buatan dan ongkos pemasangan yang murah, adalah alasan mengapa masih banyak orang yang datang ke tukang gigi.<sup>37</sup> Tukang gigi hanya memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk membuat gigi tiruan tanpa memperhatikan hal-hal lain. Hal tersebut dapat menimbulkan efek samping pada pasien yang melakukan perawatan ortodonti cekat.<sup>38</sup> Meskipun demikian, praktek tukang gigi bukan tanpa izin. Seperti dokter, tukang gigi juga memerlukan lisensi dari Suku Dinas Kesehatan pemerintah Daerah untuk bisa praktek sesuai dengan kewenangan dan batasannya.<sup>37</sup>

Pada kenyataannya di lapangan masih banyak tukang gigi yang tidak memiliki izin. Kalaupun memiliki izin tidak semuanya dikeluarkan oleh Kantor Departemen Kesehatan setempat. Alasan mereka tidak memiliki izin adalah banyak dari mereka yang tidak tahu bahwa ada peraturan yang mengatur pekerjaan tentang tukang gigi. Selain itu mereka takut terhadap pungutan-pungutan biaya untuk mengurus surat izin tersebut dan mereka tidak sanggup membayarnya.<sup>33</sup>

## 2.2 Kerangka Teori



## BAB 3

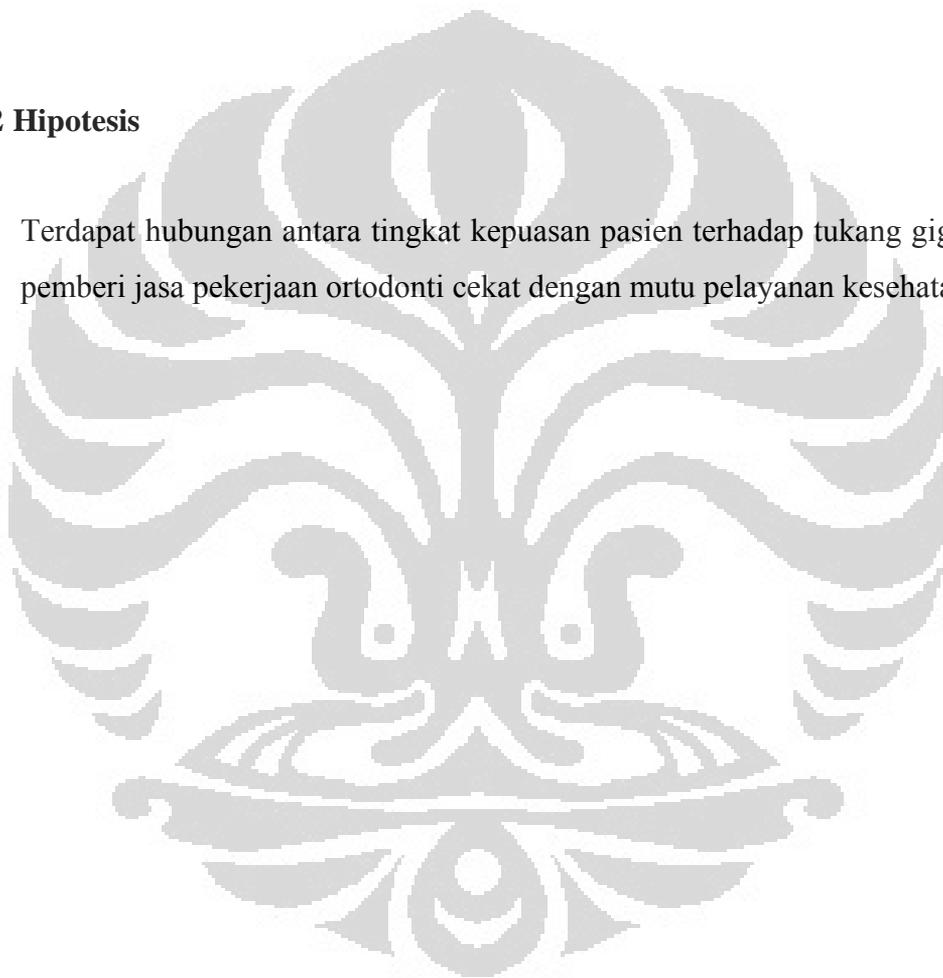
### KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS

#### 3.1 Kerangka Konsep



#### 3.2 Hipotesis

Terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap tukang gigi sebagai pemberi jasa pekerjaan ortodonti cekat dengan mutu pelayanan kesehatan.



## BAB 4

### METODE PENELITIAN

#### 4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* analitik untuk melihat gambaran kepuasan pasien pengguna ortodonti cekat di tukang gigi.

#### 4.2 Tempat dan Waktu Penelitian

##### 4.2.1 Tempat

Penelitian ini dilakukan di SMP, SMA, SMK Ksatria Jakarta, SMKN 14 Jakarta serta dua tempat usaha tukang gigi di Depok dan tiga tempat usaha tukang gigi di Bogor.

##### 4.2.2 Waktu

Waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Agustus-September 2014

#### 4.3 Populasi dan Subjek Penelitian

Populasi penelitian adalah pasien pengguna ortodonti cekat yang sedang atau sudah selesai melakukan perawatan ortodonti cekat di tempat usaha tukang gigi.

#### 4.4 Sampel Penelitian

Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah dengan metode *convenience sampling*. Besar sampel penelitian dihitung dengan rumus:

$$n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2} = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1-0,5)}{0,1^2} = 0,96/0,01 = 96$$

n = besar sampel

Z = nilai Z pada derajat kemaknaan (95%=1,96)

P = proporsi suatu kasus tertentu terhadap populasi, karena tidak diketahui proporsinya maka ditetapkan 50% (0,50)

d = derajat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan: 10% (0,10), 5% (0,05) atau 1% (0,01), digunakan 0,1 diharapkan penyimpangan yang terjadi tidak lebih dari 10%

#### 4.5 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

##### 4.5.1 Kriteria Inklusi

1. Pasien yang sedang menggunakan ortodonti cekat di tukang gigi
2. Pasien yang telah bersedia menjadi subjek penelitian dengan mengisi *informed consent* dan kuisioner

##### 4.5.2 Kriteria Eksklusi

1. Pasien yang tidak menggunakan ortodonti cekat
2. Pasien yang menggunakan ortodonti cekat selain di tukang gigi
3. Pasien yang tidak bersedia menjadi subjek penelitian dan tidak mengisi *informed consent* dan kuisioner

#### 4.6 Definisi Operasional

##### 4.6.1 Variabel Bebas

Nama variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Pengukuran	Hasil Ukur	Skala
Mutu pelayanan kesehatan	Indikator penentu kepuasan pada setiap pasien terhadap pemberi pelayanan ortodonti cekat meliputi <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , <i>empathy</i> ,	Kuisioner	Pengisian kuisioner melalui masing-masing atribut dalam setiap aspek <i>tangible</i> , <i>assurance</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i>	Tingkat kesesuaian antara kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) dari masing-masing atribut pada setiap	

	<i>reliability</i> dan <i>assurance</i> .		dan <i>empathy</i>	aspek <i>tangible</i> , <i>assurance</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> dan <i>empathy</i> .	
Tangible	Kemampuan pelayanan kesehatan dalam menunjukkan kebersihan dan kerapihan operator serta kenyamanan fasilitas yang digunakan	Kuisisioner .Dengan menggunakan skala Likert yaitu: 1 = sangat tidak setuju/sangat tidak baik 2 = tidak setuju/tidak baik 3 = netral 4 = setuju/baik 5 = sangat setuju/sangat baik	Mengisi kuisisioner setiap atribut pada bagian harapan dan kinerja untuk mendapatkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pada masing-masing atribut. Atribut yang diukur adalah: -kerapihan dan kebersihan penampilan operator -kerapihan, kebersihan dan kenyamanan ruangan -kelengkapan, kebersihan dan kesiapan alat-alat yang dipakai	Dengan menggunakan rumus $T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$ T <sub>ki</sub> = tingkat kesesuaian X <sub>i</sub> = skor penilaian kinerja Y <sub>i</sub> = skor penilaian harapan - Jika tingkat kesesuaian ≥ 80% maka atribut dalam dimensi tangible dikatakan dapat memenuhi kepuasan pasien. - Jika tingkat kesesuaian < 80%, maka atribut dalam dimensi tangible dikatakan tidak dapat memenuhi	Ordinal

Universitas Indonesia

			-penataan eksterior dan interior ruangan  Nilai minimum=4 Nilai maksimum=20	kepuasan pasien	
Responsive-ness	Kesediaan tenaga kesehatan dalam membantu pasien dan meningkatkan kecepatan pelayanan	Kuisoner. Dengan menggunakan skala Likert yaitu: 1 = sangat tidak setuju/sangat tidak baik 2= tidak setuju/tidak baik 3= netral 4= setuju/baik 5 = sangat setuju/sangat baik	Mengisi kuisiner setiap atribut pada bagian harapan dan kinerja untuk mendapatkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pada masing-masing atribut. Atribut yang diukur adalah: - Operator cepat dan tanggap dalam menangani keluhan yang diderita pasien - Operator mampu memberikan solusi atas keluhan yang diderita pasien	Dengan menggunakan rumus $Tki = \frac{Xi}{\sum Yi} \times 100\%$ Tki = tingkat kesesuaian Xi = skor penilaian kinerja Yi = skor penilaian harapan - Jika tingkat kesesuaian $\geq 80\%$ maka atribut dalam dimensi responsivene ssdikatakan dapat memenuhi kepuasan pasien. - Jika tingkat kesesuaian $< 80\%$ , maka atribut dalam dimensi	Ordinal

			<p>- Operator memberikan informasi yang mudah dimengerti</p> <p>Dengan nilai minimum=3</p> <p>Nilai maksimum=15</p>	<p>responsivene ss dikatakan tidak dapat memenuhi kepuasan pasien</p>	
<i>Assurance</i>	<p>Kemampuan tenaga kesehatan memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan pada pasien</p>	<p>Kuisoner</p> <p>Dengan menggunakan skala Likert yaitu:</p> <p>1 = sangat tidak setuju/sangat tidak baik</p> <p>2= tidak setuju/tidak baik</p> <p>3= netral</p> <p>4= setuju/baik</p> <p>5= sangat setuju/sangat baik</p>	<p>Mengisi kuisoner setiap atribut pada bagian harapan dan kinerja untuk mendapatkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pada masing-masing atribut. Atribut yang diukur adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengetahuan tentang penyakit yang dimiliki oleh operator</li> <li>- Operator mampu memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasien</li> </ul>	<p>Dengan menggunakan rumus</p> $Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$ <p>Tki = tingkat kesesuaian</p> <p>Xi = skor penilaian kinerja</p> <p>Yi = skor penilaian harapan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika tingkat kesesuaian <math>\geq 80\%</math> maka atribut dalam dimensi assurance dikatakan dapat memenuhi kepuasan pasien.</li> <li>- Jika tingkat kesesuaian <math>&lt; 80\%</math>, maka atribut dalam</li> </ul>	Ordinal

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keterampilan operator dalam menggunakan alat-alat kedokteran gigi</li> <li>- Pelayanan yang sopan dan ramah kepada pasien</li> </ul> <p>Dengan nilai minimum=4 Nilai maksimum=20</p>	dimensi assurance dikatakan tidak dapat memenuhi kepuasan pasien	
<i>Empathy</i>	Kemampuan pasien dalam memberikan perhatian khusus pada pasien serta mendengarkan keluhan pasien	<p>Kuisisioner</p> <p>Dengan menggunakan skala Likert yaitu:</p> <p>1 = sangat tidak setuju/sangat tidak baik</p> <p>2= tidak setuju/tidak baik</p> <p>3= netral</p> <p>4= setuju/baik</p> <p>5= sangat setuju/sangat baik</p>	<p>Mengisi kuisisioner setiap atribut pada bagian harapan dan kinerja untuk mendapatkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pada masing-masing atribut. Atribut yang diukur adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operator memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien</li> <li>- Operator</li> </ul>	<p>Dengan menggunakan rumus</p> $Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$ <p>Tki = tingkat kesesuaian</p> <p>Xi = skor penilaian kinerja</p> <p>Yi = skor penilaian harapan</p> <p>- Jika tingkat kesesuaian <math>\geq 80\%</math> maka atribut dalam dimensi empathy dikatakan dapat memenuhi kepuasan pasien.</p>	Ordinal

		gat baik	<p>memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya</p> <p>- Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain</p> <p>Dengan nilai minimum=3 Nilai maksimum=15</p>	<p>- Jika tingkat kesesuaian &lt; 80%, maka atribut dalam dimensi empathy dikatakan tidak dapat memenuhi kepuasan pasien</p>	
<i>Reliability</i>	Kemampuan untuk menampilkan pelayanan dengan segera dan akurat	<p>Kuisisioner Dengan menggunakan skala Likert yaitu:</p> <p>1 = sangat tidak setuju/sangat tidak baik</p> <p>2= tidak setuju/tidak baik</p> <p>3= netral</p> <p>4= setuju/baik</p>	<p>Mengisi kuisisioner setiap atribut pada bagian harapan dan kinerja untuk mendapatkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pada masing-masing atribut. Atribut yang diukur adalah:</p> <p>- Prosedur penerimaan</p>	<p>Dengan menggunakan rumus</p> $Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$ <p>Tki = tingkat kesesuaian Xi = skor penilaian kinerja Yi = skor penilaian harapan</p> <p>- Jika tingkat kesesuaian <math>\geq</math> 80% maka atribut dalam dimensi reliability</p>	Ordinal

		k 5= sangat setuju/sangat baik	<p>pasien yang cepat dan tepat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat</li> <li>- Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit</li> <li>- Jadwal pelayanan tepat waktu</li> </ul> <p>Dengan nilai minimum=4 Nilai maksimum=20</p>	<p>dikatakan dapat memenuhi kepuasan pasien.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika tingkat kesesuaian &lt; 80%, maka atribut dalam dimensi reliability dikatakan tidak dapat memenuhi kepuasan pasien</li> </ul>	
--	--	-----------------------------------	---	--	--

#### 4.6.2 Variabel Terikat

Nama variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Pengukuran	Hasil Pengukuran	Skala
Kepuasan pasien ortodonti cekat di tukang gigi	Hasil yang diberikan oleh masing-masing pemberi layanan perawatan ortodonti cekat sesuai	Kuisisioner	Mengukur nilai rata-rata tingkat kesesuaian kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pasien dari	Jika tingkat kesesuaian $\geq 80\%$ maka dikatakan <b>puas</b> . Jika tingkat kesesuaian < 80%	Ordinal

Universitas Indonesia

	atau melebihi ekspektasi pasien. Jika skor harapan lebih besar dari skor kinerja, maka dikatakan tidak puas. Jika skor kinerja lebih besar dari harapan maka dikatakan puas.		masing-masing tingkat kesesuaian pada setiap atribut	maka dikatakan <b>tidak puas</b>	
--	--	--	--	----------------------------------	--

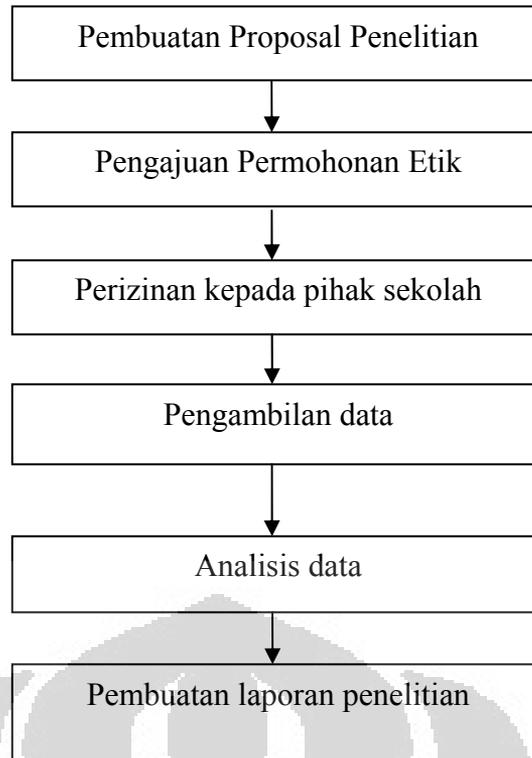
#### 4.7 Alat dan Bahan Penelitian

1. Lembar kuesioner
2. Lembar pengumpulan data kuesioner
3. Komputer dengan perangkat lunak statistik

#### 4.8 Cara Kerja

1. Penyusunan proposal penelitian
2. Pengajuan uji etik ke Komisi Etik
3. Pengujian kuisisioner
4. Pengumpulan data berupa kuisisioner
5. Pemberian edukasi
6. Pengolahan data
7. Penarikan kesimpulan
8. Penyajian hasil penelitian

#### 4.9 Alur Penelitian



#### 4.10 Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan teknik *importance performance analysis* untuk menghitung gambaran mutu pelayanan kesehatan serta gambaran kepuasan pasien terhadap pemberi pelayanan perawatan ortodonti cekat, dengan cara:

1. Mencari nilai persepsi/pengalaman dari setiap item ( $X_i$ ) pernyataan
2. Mencari nilai harapan dari setiap item ( $Y_i$ ) pernyataan
3. Mencari tingkat kesesuaian antara persepsi dengan harapan pasien setiap item, dengan rumus:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Sumber: Supranto, J (2001: 241)

Keterangan:

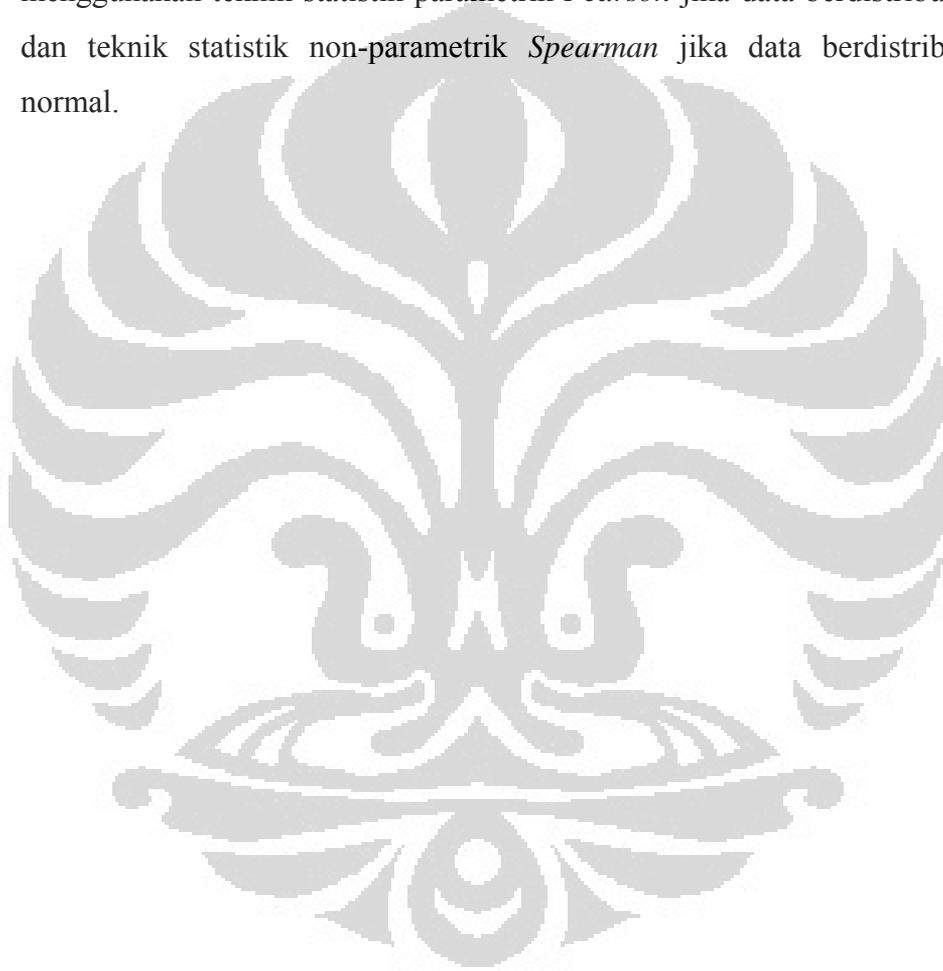
Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian harapan

Dengan pengkategorian menurut Supranto (2001), jika tingkat kesesuaian  $\geq 80\%$ , dikategorikan **puas**. Sedangkan jika tingkat kesesuaian  $< 80\%$ , maka responden dikategorikan **tidak puas**.

Sedangkan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan tingkat kepuasan pasien dengan pemberi pelayanan ortodonti cekat dilakukan dengan meng-*entry* data dari kuisisioner ke program SPSS untuk selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik statistik parametrik *Pearson* jika data berdistribusi normal dan teknik statistik non-parametrik *Spearman* jika data berdistribusi tidak normal.



Universitas Indonesia

## BAB 5

### HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan kepada responden yang merupakan pasien tukang gigi di beberapa tempat usaha tukang gigi dan di beberapa SMP dan SMA/SMK di Jakarta Pusat. Jumlah subjek sebesar 96 orang dengan alat ukur berupa kuisioner.

#### 5.1 Uji Instrumentasi

##### 5.1.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi '*product moment*'.

Secara statistik,  $r$  hitung yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka  $r$  tabel. Cara mengetahui  $r$  tabel adalah dengan melihat pada tabel dengan perhitungan  $df = n-2$  pada taraf signifikansi 0,05, dengan  $n$  adalah jumlah sampel yaitu sebesar 15. Maka diketahui  $r$  hitung adalah 0,553. Setiap pertanyaan akan dibandingkan dengan  $r$  tabel, jika  $r$  hitung  $> r$  tabel maka pertanyaan tersebut dianggap valid.

a. Pengukuran Nilai Validitas Harapan

Tabel 5.1 Hasil Nilai Uji Validitas *Item* Harapan

<i>Item Dimensi</i>	<i>Nilai Validitas</i>
<i>Tangible1</i>	0,898
<i>Tangible2</i>	0,892
<i>Tangible3</i>	0,856
<i>Tangible4</i>	0,816
<i>Reliability1</i>	0,804
<i>Reliability2</i>	0,912
<i>Reliability3</i>	0,703
<i>Reliability4</i>	0,906
<i>Responsiveness1</i>	0,872
<i>Responsiveness2</i>	0,884

<i>Responsiveness3</i>	0,942
<i>Assurance1</i>	0,858
<i>Assurance2</i>	0,900
<i>Assurance3</i>	0,679
<i>Assurance4</i>	0,836
<i>Empathy1</i>	0,787
<i>Empathy2</i>	0,676
<i>Empathy3</i>	0,876

Dari 18 *item* pertanyaan mengenai harapan pasien tersebut dapat dilihat bahwa  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel yaitu 0,553. Maka dapat disimpulkan bahwa delapan belas *item* pertanyaan mengenai harapan pasien dapat dinyatakan valid.

b. Pengukuran Nilai Validitas Kinerja

Tabel 5.2 Hasil Uji Nilai Validitas *Item* Kinerja

<b>Item Dimensi</b>	<b>Nilai Validitas</b>
<i>Tangible1</i>	0,965
<i>Tangible2</i>	0,929
<i>Tangible3</i>	0,909
<i>Tangible4</i>	0,579
<i>Reliability1</i>	0,619
<i>Reliability2</i>	0,730
<i>Reliability3</i>	0,882
<i>Reliability4</i>	0,567
<i>Responsiveness1</i>	0,811
<i>Responsiveness2</i>	0,835
<i>Responsiveness3</i>	0,879
<i>Assurance1</i>	0,747
<i>Assurance2</i>	0,890
<i>Assurance3</i>	0,770
<i>Assurance4</i>	0,771
<i>Empathy1</i>	0,602
<i>Empathy2</i>	0,640
<i>Empathy3</i>	0,635

Dari 18 *item* pertanyaan mengenai kinerja yang dinilai pasien tersebut dapat dilihat bahwa  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel yaitu 0,553. Maka dapat disimpulkan bahwa delapan belas *item* pertanyaan mengenai kinerja yang dinilai pasien tersebut dapat dinyatakan valid.

### 5.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.<sup>39</sup> Suatu pengukuran dapat dikatakan reliable apabila dilakukan oleh dua peneliti yang berbeda dalam waktu yang berbeda pada objek penelitian yang sama namun tetap menghasilkan hasil yang sama. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama.<sup>39</sup>

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel sebelumnya. Dalam hal ini  $r$  hitung merupakan nilai Cronbach's alpha yang dikatakan reliable jika nilainya lebih besar dari 0,8.<sup>40</sup>

#### a. Pengukuran Nilai Reliabilitas *Item* Harapan

Tabel 5.3 Hasil Uji Nilai Reliabilitas *Item* Harapan

Cronbach's Alpha	N of Items
0,975	18

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa nilai  $r$  Alpha sebesar 0,975 lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh *item* pertanyaan harapan dapat dinyatakan reliable.

b. Pengukuran Nilai Reliabilitas *Item* Kinerja

Tabel 5.4 Hasil Uji Nilai Reliabilitas *Item* Kinerja

Cronbach's Alpha	N of Items
0,965	18

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa nilai *r Alpha* sebesar 0,965 lebih besar dari nilai *r* tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh *item* pertanyaan kinerja dapat dinyatakan reliable.

## 5.2 Gambaran Distribusi Frekuensi Pengetahuan dan Pemilihan Alat Ortodonti Lepas

Pada penelitian ini juga ingin diketahui distribusi frekuensi mengenai pengetahuan dan pemilihan responden terhadap alat ortodonti lepasan.

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Pengetahuan Tentang Alat Ortodonti Lepas

Pengetahuan	n	%
Tahu	51	53,1
Tidak Tahu	45	46,9
Jumlah	96	100

Berdasarkan Tabel 5.5 dapat diketahui bahwa sebanyak 51 responden (53,1 %) mengetahui tentang perawatan ortodonti lepasan dan 45 responden (46,9 %) tidak mengetahui mengenai perawatan ortodonti lepasan.

Dari 51 responden yang mengetahui tentang ortodonti lepasan, diminta untuk menjawab beberapa pertanyaan :

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Alasan Tidak Memilih Ortodonti Lepas

Alasan	N	%
Kurang trendy	4	7,69%

Universitas Indonesia

Kurang efektif	28	53,84%
Ortodonti cekat yang digunakan lebih murah	16	30,76%
Rekomendasi teman dan keluarga adalah ortodonti cekat	4	7,69%

Berdasarkan Tabel 5.6 diketahui bahwa, dari 51 responden, sebanyak 7,69% tidak memilih ortodonti lepasan karena ortodonti lepasan kurang trendy, 53,84% tidak memilih alat ortodonti lepasan karena alat ortodonti lepasan kurang efektif dibandingkan dengan alat ortodonti cekat, 30,76 % memilih alasan karena alat ortodonti cekat yang sedang digunakan lebih murah, serta 7,69% tidak memilih alat ortodonti lepasan karena mendapat rekomendasi dari teman atau keluarga untuk memilih alat ortodonti cekat.

Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Pemilihan Alat Ortodonti Lepas dan Alat Ortodonti Cekat

Alasan	N	%
Alat ortodonti lepasan dengan harga lebih murah	18	35,3%
Alat ortodonti cekat dengan harga mahal	33	64,7%
Jumlah	51	100%

Berdasarkan Tabel 5.7 dari 51 responden, diketahui bahwa 18 responden (35,3%) memilih alat ortodonti lepasan dengan harga murah dan 33 responden (64,7%) memilih alat ortodonti cekat dengan harga yang mahal.

Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Pemilihan Alat Ortodonti Lepas Murah yang Dirawat Dokter Gigi Dengan Alat Ortodonti Cekat Murah yang Dirawat Tukang Gigi

<b>Alasan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Alat ortodonti lepasan dengan harga murah yang dirawat oleh dokter gigi	37	72,55
Alat ortodonti cekat dengan harga murah yang dirawat oleh tukang gigi	14	27,45
Jumlah	51	100

Berdasarkan Tabel 5.8 diketahui bahwa dari 51 responden, sebanyak 37 responden (72,45% ) memilih perawatan alat ortodonti lepasan dengan harga murah yang dirawat oleh dokter gigi dan 14 (27,45%) memilih alat ortodonti cekat dengan harga yang sama namun dirawat oleh tukang gigi. Sebagian besar mengatakan alasannya dengan biaya yang sama lebih baik melakukan perawatan di dokter gigi karena lebih terpercaya dibandingkan dengan tukang gigi, namun ada juga yang berpendapat bahwa ortodonti cekat yang mereka gunakan saat ini lebih efektif sehingga mereka tidak memilih menggunakan alat ortodonti lepasan.

Tabel 5.9 Distribusi Pemilihan Berdasarkan Harga Perawatan yang Sama

<b>Alasan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Alat ortodonti cekat yang dirawat oleh dokter gigi	46	90,2
Alat ortodonti cekat yang dirawat oleh tukang gigi	5	9,8
Jumlah	51	100

Berdasarkan Tabel 5.9 dari 51 responden diketahui bahwa, 46 (90,2%) memilih alat ortodonti cekat yang dirawat oleh dokter gigi dan 5 responden (9,8%) memilih alat ortodonti lepasan yang dirawat oleh tukang gigi. Walaupun responden saat ini menggunakan perawatan ortodonti cekat di tukang gigi namun mereka lebih memilih untuk melakukan perawatan di dokter gigi karena di dokter gigi lebih terpercaya.

### 5.3 Hasil Deskripsi Pada Variabel Univariat

#### 5.3.1 Gambaran Karakteristik Responden

Tabel 5.10 Gambaran Karakteristik Responden Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

Umur	N	%	Pekerjaan	N	%
<15 tahun	16	16,7	Pelajar	73	74
15-20 tahun	68	70,8	Karyawan	23	26
>20 tahun	12	12,5			
Jumlah	96	100		96	100

Dari 96 responden, sebagian besar responden berusia 15-20 tahun yakni masih dalam usia sekolah SMP dan SMA. Sedangkan apabila dilihat berdasarkan pekerjaan, responden yang tidak berprofesi sebagai pelajar berprofesi sebagai karyawan atau pegawai dengan tingkat pendidikan yang juga kurang memadai yakni hanya sampai SMP atau SMA/SMK saja sehingga dapat diasumsikan bahwa tingkat pengetahuan responden mengenai perawatan ortodonti cekat berdasarkan data karakteristik responden tersebut kurang.

#### 5.3.2 Gambaran Distribusi Frekuensi Efek Samping Serta Faktor Biaya Pada Perawatan Ortodonti Cekat di Tukang Gigi

Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi Efek Samping yang Dirasakan Pasien Setelah Menggunakan Ortodonti Cekat di Tukang Gigi

<b>Efek Samping</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Makanan mudah terselip	77	63,6
Gigi terasa nyeri	35	28,9
Gusi berdarah	8	6,6
Gigi berlubang	1	0,8

Berdasarkan tabel 5.11 dapat dilihat bahwa 63,6% merasa makanan mudah terselip, 28,9% merasa gigi terasa nyeri setelah menggunakan ortodonti cekat, 6,6% mengalami gusi berdarah dan 0,8% mengalami gigi berlubang setelah melakukan perawatan ortodonti cekat di tukang gigi.

Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Biaya Perawatan Ortodonti Cekat di Tukang Gigi

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Puas	78	81,25
Tidak Puas	18	18,75
Jumlah	96	100

Berdasarkan tabel 5.12 dapat dilihat bahwa dari 96 responden, 81,25% merasa puas dengan biaya perawatan ortodonti cekat yang dilakukan oleh tukang gigi dan 18,75% merasa tidak puas dengan biaya perawatan ortodonti cekat yang dilakukan oleh tukang gigi.

Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi Faktor Biaya Pada Pemilihan Perawatan Ortodonti Cekat di Tukang Gigi

<b>Faktor Biaya</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Biaya murah menjadi alasan melakukan perawatan ortodonti cekat di tukang gigi	50	52,08

Biaya murah bukan menjadi alasan perawatan ortodonti cekat di tukang gigi	46	47,91
Jumlah	96	100

Berdasarkan tabel 5.13 dapat dilihat bahwa dari 96 responden, 52,08% melakukan perawatan ortodonti cekat di tukang gigi karena alasan biaya yang murah sedangkan 47,91% melakukan perawatan ortodonti cekat di tukang gigi bukan karena alasan biaya yang murah.

Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Biaya Tambahan Lain Selain Biaya Perawatan Ortodonti Cekat di Tukang Gigi

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Puas dengan biaya tambahan lain selain biaya perawatan	66	68,75
Tidak puas dengan biaya tambahan lain selain perawatan	30	31,25
Jumlah	96	100

Berdasarkan tabel 5.14 dapat dilihat bahwa dari 96 responden, 68,75% merasa puas dengan biaya tambahan lain selain biaya perawatan ortodonti cekat di tukang gigi dan 31,25% merasa tidak puas dengan biaya tambahan lain selain biaya perawatan ortodonti cekat di tukang gigi.

### 5.3.3 Gambaran *Item* Pada Dimensi Mutu Pelayanan

Pada bab metode penelitian telah dijelaskan bahwa untuk menghitung gambaran mutu pelayanan kesehatan serta gambaran kepuasan pasien terhadap pemberi pelayanan perawatan ortodonti cekat digunakan teknik

*importance performance analysis*. Hasil deskripsi pada variabel univariat tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kerapian dan kebersihan penampilan tukang gigi  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan seorang tukang gigi berpenampilan rapi dan bersih. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.15 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada Item Kerapian dan Kebersihan Penampilan Tukang Gigi

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	1	1
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	1	2
Biasa Penting	3	13	39	Biasa Baik	3	14	42
Sangat Penting	4	16	64	Sangat Baik	4	50	200
Total	5	67	335	Total	5	30	150
		96	438			96	395

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* kerapian dan kebersihan penampilan tukang gigi, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{395}{438} \times 100\%$$

$$= 90,18\%$$

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa *item* kerapian dan kebersihan penampilan tukang gigi memberikan tingkat kepuasan sebesar 90,18% kepada pasien.

- b. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan kerja tukang gigi  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan ruangan kerja tukang gigi berada dalam kondisi yang bersih, rapi dan nyaman. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.16 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Ruang Kerja Tukang Gigi

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	0	0
Biasa Penting	3	7	21	Biasa	3	20	60
Sangat Penting	4	20	80	Baik	4	43	172
Sangat Penting	5	69	345	Sangat Baik	5	33	165
Total		96	446	Total		96	397

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan kerja tukang gigi, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{397}{446} \times 100\% \\ = 89,01\%$$

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa *item* kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tukang gigi memberikan tingkat kepuasan sebesar 89,01% kepada pasien.

- c. Kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang digunakan oleh tukang gigi  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan alat-alat yang digunakan oleh tukang gigi berada dalam kondisi yang bersih dan lengkap. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.17 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Kelengkapan dan Kebersihan Alat-Alat yang Digunakan Oleh Tukang Gigi

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	2	4
Biasa Penting	3	8	24	Biasa Baik	3	14	42
Penting	4	6	24	Baik	4	45	180
Sangat Penting	5	82	410	Sangat Baik	5	35	175
Total		96	458	Total		96	401

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang digunakan oleh tukang gigi, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{401}{458} \times 100\% \\ = 87,55\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang digunakan oleh tukang gigi memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 87,55%.

- d. Tata ruang eksterior dan interior ruangan tukang gigi  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan keadaan tata ruang eksterior dan interior yang baik di ruangan tukang gigi. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.18 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Tata Ruang Eksterior dan Interior Ruangan Tukang Gigi

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	3	6
Biasa Penting	3	23	69	Biasa Baik	3	18	54
Penting	4	31	124	Baik	4	59	236
Sangat Penting	5	42	210	Sangat Baik	5	16	80
Total		96	403	Total		96	376

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* tata ruang eksterior dan interior ruangan tukang gigi, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{376}{403} \times 100\% \\ = 93,3\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* tata ruang eksterior dan interior ruangan tukang gigi memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 93.3%.

- e. Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat

Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan tukang gigi dapat melakukan prosedur penerimaan pasien dengan cepat dan tepat. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.19 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Prosedur Penerimaan Pasien yang Cepat dan Tepat

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	2	4	Tidak Baik	2	0	0
Biasa Penting	3	18	54	Biasa Baik	3	14	42
Sangat Penting	4	42	168	Sangat Baik	4	53	212
Sangat Penting	5	34	170	Sangat Baik	5	29	145
Total		96	396	Total		96	399

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* tata prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{399}{396} \times 100\% \\ = 100\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* tata prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 100%

- f. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan tukang gigi dapat melakukan pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dengan cepat dan tepat. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.20 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Pelayanan Pemeriksaan, Pengobatan dan Perawatan yang Cepat dan Tepat

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	1	2	Tidak Baik	2	2	4
Biasa Penting	3	11	33	Biasa Baik	3	8	24
Sangat Penting	4	21	84	Sangat Baik	4	57	228
Sangat Penting	5	63	315	Sangat Baik	5	29	145
Total		96	434	Total		96	401

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{401}{434} \times 100\% \\ = 92,39\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 92,39%.

- g. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan tukang gigi dapat melakukan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.21 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Prosedur Pelayanan yang Tidak Berbelit-Belit

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	3	6	Tidak Baik	2	0	0
Biasa Penting	3	15	45	Biasa Baik	3	21	63
Sangat Penting	4	45	180	Sangat Baik	4	51	204
	5	33	165		5	24	120
Total		96	396	Total		96	387

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{387}{396} \times 100\% \\ = 97,72\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 97,72%.

## h. Jadwal pelayanan yang tepat waktu

Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan tukang gigi dapat melakukan perawatan dengan jadwal pelayanan yang tepat waktu.

Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.22 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Jadwal Pelayanan yang Tepat Waktu

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	4	8	Tidak Baik	2	4	8
Biasa Penting	3	26	78	Biasa Baik	3	27	81
Penting	4	36	144	Baik	4	45	180
Sangat Penting	5	30	150	Sangat Baik	5	20	100
Total		96	380	Total		96	369

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* jadwal pelayanan yang tepat waktu, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{369}{380} \times 100\% \\ = 97,1\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* jadwal pelayanan yang tepat waktu memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 97,1%.

- i. Kemampuan tukang gigi yang cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan tukang gigi dapat menangani keluhan pasien dengan cepat dan tanggap. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.23 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Kemampuan Tukang Gigi yang Cepat dan Tanggap Dalam Menangani Keluhan Pasien

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	1	2	Tidak Baik	2	0	0
Biasa Penting	3	5	15	Biasa Baik	3	11	33
Penting	4	28	112	Baik	4	58	232
Sangat Penting	5	62	312	Sangat Baik	5	27	135
Total		96	441	Total		96	400

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* kemampuan tukang gigi yang cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{400}{441} \times 100\% \\ = 92,39\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* kemampuan tukang gigi yang cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 92,39%.

- j. Kemampuan tukang gigi memberikan solusi atas keluhan pasien  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan tukang gigi dapat menangani solusi atas keluhan pasien. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.24 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Solusi Atas Keluhan Pasien

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	1	2	Tidak Baik	2	0	0
Biasa Penting	3	6	18	Biasa Baik	3	9	27
Penting	4	27	108	Baik	4	58	232
Sangat Penting	5	62	310	Sangat Baik	5	29	145
Total		96	438	Total		96	404

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* kemampuan tukang gigi memberikan solusi atas keluhan pasien, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{404}{438} \times 100\% \\ = 92,23\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* kemampuan tukang gigi memberikan solusi atas keluhan pasien memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 92,23%.

- k. Kemampuan tukang gigi memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan tukang gigi dapat memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.25 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Informasi yang Mudah Dimengerti Oleh Pasien

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	1	2	Tidak Baik	2	1	2
Biasa Penting	3	3	9	Biasa Baik	3	13	39
Penting	4	30	120	Baik	4	45	180
Sangat Penting	5	62	310	Sangat Baik	5	37	185
Total		96	441	Total		96	406

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* kemampuan tukang gigi memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{406}{441} \times 100\% \\ = 92,06\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* kemampuan tukang gigi memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 92,06%

1. Kemampuan tukang gigi memahami penyakit gigi dan mulut  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan tukang gigi mampu memahami tentang penyakit gigi dan mulut. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.26 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memahami Penyakit Gigi dan Mulut

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	1	2	Tidak Baik	2	2	4
Biasa Penting	3	3	9	Biasa Baik	3	18	54
Penting	4	21	84	Baik	4	44	176
Sangat Penting	5	71	355	Sangat Baik	5	32	160
Total		96	450	Total		96	394

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* kemampuan tukang gigi memahami penyakit gigi dan mulut, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$T_{ki} = \frac{394}{450} \times 100\% \\ = 87,55\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* kemampuan tukang gigi memahami penyakit gigi dan mulut memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 87,55%.

- m. Kemampuan tukang gigi memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasiennya  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan tukang gigi dapat memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasiennya. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.27 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Rasa Aman dan Percaya Dalam Diri Pasiennya

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	2	4	Tidak Baik	2	0	0
Biasa Penting	3	4	12	Biasa Baik	3	17	51
Penting	4	33	132	Baik	4	42	168
Sangat Penting	5	57	285	Sangat Baik	5	37	185
Total		96	433	Total		96	404

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* kemampuan tukang gigi memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasiennya, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{404}{433} \times 100\%$$

$$= 93,3\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* kemampuan tukang gigi memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasiennya memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 93,3%.

- n. Kemampuan tukang gigi melakukan perawatan ortodonti cekat  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan tukang gigi dapat melakukan perawatan ortodonti cekat dengan baik sesuai yang diharapkan pasien. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.28 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Kemampuan Tukang Gigi Melakukan Perawatan Ortodonti Cekat

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	1	1	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	1	2
Biasa Penting	3	8	24	Biasa Baik	3	20	60
Sangat Penting	4	35	140	Sangat Baik	4	44	176
Sangat Penting	5	52	260	Sangat Baik	5	31	155
Total		96	425	Total		96	393

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* kemampuan tukang gigi melakukan perawatan ortodonti cekat, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{393}{425} \times 100\% \\ = 92,47\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* kemampuan tukang gigi melakukan perawatan ortodonti cekat memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 92,47%.

- o. Pelayanan yang sopan dan ramah kepada pasien  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan tukang gigi dapat memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada pasien. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.29 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Pelayanan yang Sopan dan Ramah Kepada Pasien

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	0	0
Biasa Penting	3	6	18	Biasa Baik	3	11	33
Penting	4	27	108	Baik	4	48	192
Sangat Penting	5	63	315	Sangat Baik	5	37	185
Total		96	441	Total		96	410

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* pelayanan yang sopan dan ramah kepada pasien, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{410}{441} \times 100\% \\ = 92,97\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* pelayanan yang sopan dan ramah kepada pasien memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 92,97%

- p. Kemampuan tukang gigi memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan tukang gigi dapat mampu memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.  
 Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.30 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Setiap Pasien

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	1	1	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	0	0	Tidak Baik	2	1	2
Biasa Penting	3	12	36	Biasa Baik	3	19	57
Penting	4	38	152	Baik	4	45	180
Sangat Penting	5	45	225	Sangat Baik	5	31	155
Total		96	414	Total		96	394

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* kemampuan tukang gigi memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{394}{414} \times 100\%$$

$$= 95,16\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* kemampuan tukang gigi memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 95,16%

- q. Kemampuan tukang gigi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan tukang gigi dapat memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.  
 Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.31 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Perhatian Terhadap Keluhan Pasien dan Keluarganya

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	0	0	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Tidak Penting	2	3	6	Tidak Baik	2	1	2
Biasa Penting	3	18	54	Biasa Baik	3	22	66
Penting	4	27	108	Baik	4	46	184
Sangat Penting	5	48	240	Sangat Baik	5	27	135
Total		96	408	Total		96	387

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* kemampuan tukang gigi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{387}{408} \times 100\% \\ = 94,85\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* kemampuan tukang gigi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 94,85%

- r. Kemampuan tukang gigi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial  
 Dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, diharapkan tukang gigi dapat memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial pasien. Dari 96 responden, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.32 Distribusi Frekuensi Harapan dan Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Pada *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Pelayanan Kepada Semua Pasien Tanpa Memandang Status Sosial

Harapan				Kinerja			
Jawaban	Skor	Jumlah	Total	Jawaban	Skor	Jumlah	Total
Sangat Tidak Penting	1	1	0	Sangat Tidak Baik	1	1	1
Tidak Penting	2	1	2	Tidak Baik	2	0	0
Biasa Penting	3	15	45	Biasa Baik	3	19	57
Penting	4	24	96	Baik	4	46	184
Sangat Penting	5	55	275	Sangat Baik	5	30	150
Total		96	418	Total		96	392

Berdasarkan total nilai harapan dan kinerja pada *item* kemampuan tukang gigi memberikan pelayanan kepada semua tanpa memandang status sosial, maka dapat dilihat nilai tingkat kesesuaiannya dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{392}{418} \times 100\% \\ = 93,77\%$$

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa *item* kemampuan tukang gigi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial memberikan tingkat kepuasan pada pasien sebesar 93,77%.

### 5.3.4 Gambaran Kepuasan Pasien

Gambaran kepuasan pasien terhadap perawatan ortodonti cekat di tukang gigi dapat dilihat dari hasil penghitungan rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja yang telah dinilai oleh pasien dalam setiap *item* pada setiap variabel dimensi mutu pelayanan.

Tabel 5.33 Hasil Pengukuran Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kinerja Yang Dirasakan Oleh Pasien Terhadap Setiap *Item* Pada Variabel Dimensi Mutu Pelayanan

No.	Item	Tki
<b><i>Tangible</i></b>		
1.	Kerapian dan kebersihan penampilan tukang gigi	90,18%
2.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tukang gigi	89,01%
3.	Kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang digunakan tukang gigi	87,55%
4.	Tata ruang eksterior dan interior	93,3%
<b>Rata-rata</b>		90,01%
<b><i>Reliability</i></b>		
5.	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	100%
6.	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	92,39%
7.	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	97,72%
8.	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	97,1%
<b>Rata-rata</b>		96,8%
<b><i>Responsiveness</i></b>		
9.	Kemampuan tukang gigi yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien	90,7%
10.	Kemampuan tukang gigi memberikan solusi atas keluhan pasien	92,23%
11.	Kemampuan tukang gigi memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien	92,06%

<b>Rata-rata</b>		91,66%
<b>Assurance</b>		
12.	Kemampuan tukang gigi memahami penyakit gigi dan mulut	87,55%
13.	Kemampuan tukang gigi memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasien	93,3%
14.	Kemampuan tukang gigi melakukan perawatan ortodonti cekat	92,47%
15.	Pelayanan yang sopan dan ramah	92,97%
<b>Rata-rata</b>		91,57%
<b>Empathy</b>		
16.	Kemampuan tukang gigi memberikan perhatian secara khusus kepada pasien	95,16%
17.	Kemampuan tukang gigi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	94,85%
18.	Kemampuan tukang gigi memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien	93,77%
<b>Rata-rata</b>		94,59%
<b>Total rata-rata keseluruhan</b>		92,9%

Berdasarkan tabel 5.32 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien pada penggunaan perawatan ortodonti cekat di tukang gigi yang didapat dari perhitungan rata-rata antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien pada setiap *item* pada variabel sebesar 92,9%. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa apabila nilai kesesuaian  $\geq 80\%$  maka dapat dinyatakan puas, sedangkan jika  $< 80\%$  maka dinyatakan tidak puas. Berdasarkan teori tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pasien yang melakukan perawatan ortodonti cekat di tukang gigi merasa puas dengan perawatan yang diberikan. Dengan tingkat kepuasan tertinggi ditunjukkan oleh variabel *reliability* dan tingkat kepuasan terendah ditunjukkan oleh variabel *tangible*.

#### 5.4 Hasil Deskripsi Pada Variabel Bivariat

Setelah data didapatkan kemudian data kinerja dikategorikan menjadi baik dan buruk dan data tingkat kepuasan pasien dikategorikan menjadi tidak

puas dan puas berdasarkan nilai *mean* dari masing-masing kelompok. Kemudian dilakukan tabulasi silang antara kepuasan pasien pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi dan setiap *item* pada dimensi mutu pelayanan.

Untuk mengetahui apakah pada masing-masing *item* dimensi mutu pelayanan memiliki hubungan terhadap tingkat kepuasan pasien maka dilakukan uji Spearman karena data berdistribusi tidak normal. Interpretasi hasil uji korelasi didasarkan pada nilai *p*, arah korelasi, serta kekuatan korelasinya. Jika nilai  $p < 0,01$  maka terdapat korelasi yang bermakna antara kedua variabel yang diuji sedangkan jika nilai  $p > 0,01$  maka tidak terdapat korelasi yang bermakna antara kedua variabel yang diuji. Arah korelasi yang positif berarti menunjukkan korelasi searah, yaitu semakin besar nilai satu variabel semakin besar pula nilai variabel lainnya. Arah korelasi yang negatif menunjukkan korelasi berlawanan arah, yaitu semakin besar nilai satu variabel, semakin kecil nilai variabel lainnya. Untuk panduan interpretasi kekuatan korelasi dapat dilihat pada tabel berikut.<sup>51</sup>

Tabel 5.34 Panduan interpretasi hasil uji hipotesis berdasarkan kekuatan korelasi

Nilai	Interpretasi
0,0 – 0,2	Sangat lemah
0,2 – 0,4	Lemah
0,4 – 0,6	Sedang
0,6 – 0,8	Kuat
0,8 - 1	Sangat Kuat

- a. Korelasi *Item* Kebersihan dan Kerapian Penampilan Tukang Gigi dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.35 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Kebersihan dan Kerapian Penampilan Tukang Gigi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 1	Buruk	43 65,2%	23 34,8%	66 100%
	Baik	0 0%	30 100%	30 100%
Jumlah		43 44,8%	53 55,2%	96 100%

- i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.34 dapat dilihat dari 66 responden yang menilai kebersihan dan kerapian penampilan tukang gigi buruk 65,2% merasa tidak puas dan 34,8% merasa puas. Sedangkan dari 30 responden yang menilai baik seluruhnya merasa puas dan tidak ada yang merasa tidak puas dengan kinerja *item* tersebut. Jika dilihat secara keseluruhan lebih banyak responden yang merasa puas yaitu sebesar 55,2%.

- ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara kerapian dan kebersihan penampilan tukang gigi dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,607 menunjukkan korelasi yang kuat dengan arah yang positif.

- b. Korelasi *Item* Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan Ruangan Tukang Gigi dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.36 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan Ruangan Tukang Gigi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item 2</i>	Buruk	47 74,6%	16 25,4%	63 100%
	Baik	0 0%	33 100%	33 100%
Jumlah		47 49%	49 51%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.35 dapat dilihat bahwa dari 63 responden yang menilai kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tukang gigi buruk 74,6% merasa tidak puas dan 25,4% merasa puas. Sedangkan dari 33 responden yang menilai kinerja tukang gigi baik, seluruhnya merasa puas dan tidak ada yang merasa tidak puas. Jika dilihat secara keseluruhan lebih banyak responden yang merasa puas yaitu sebesar 51%.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tukang gigi dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,709 menunjukkan korelasi yang kuat dengan arah yang positif.

c. Korelasi *Item* Kelengkapan dan Kebersihan Alat-Alat yang Digunakan Oleh Tukang Gigi dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.37 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Kelengkapan dan Kebersihan Alat-Alat yang Digunakan Oleh Tukang Gigi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item 3</i>	Buruk	50 82%	11 18%	61 100%
	Baik	0 0%	35 100%	35 100%
Jumlah		50 52,1%	46 47,9%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.36 dapat dilihat bahwa dari 61 responden yang menilai kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang digunakan oleh tukang gigi buruk 82% merasa tidak puas dan hanya 18% yang merasa puas. Selain itu dari 35 responden yang menilai kinerja seluruhnya merasa puas dan tidak ada satupun yang merasa tidak puas. Jika dilihat secara keseluruhan lebih banyak responden yang merasa tidak puas yaitu sebesar 52,1%.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara kebersihan dan kelengkapan alat-alat yang digunakan oleh tukang gigi dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,79 menunjukkan korelasi yang kuat dengan arah yang positif.

d. Korelasi *Item* Tata Ruang Eksterior dan Interior Ruangan Tukang Gigi dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.38 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Tata Ruang Eksterior dan Interior Ruangan Tukang Gigi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 4	Buruk	14 66,7%	7 33,3%	21 21,9%
	Baik	23 60,7%	52 39,3%	75 100%
Jumlah		37 38,5%	59 61,5%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.37 dapat dilihat bahwa dari 21 responde yang menilai kinerja tukang gigi buruk, 14,6% merasa tidak puas dan 7,3% merasa puas. Pada sisi lain, dari 75 responden yang menilai kinerja tukang gigi baik 54,2% merasa puas dan 24% merasa tidak puas. Jika

dilihat secara keseluruhan lebih banyak responden yang merasa puas dibandingkan dengan yang tidak puas yaitu sebesar 61,5%.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara tata ruang eksterior dan interior ruangan tukang gigi dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,306 menunjukkan korelasi yang lemah dengan arah yang positif.

e. Korelasi *Item* Prosedur Penerimaan Pasien yang Cepat dan Tepat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.39 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Prosedur Penerimaan Pasien yang Cepat dan Tepat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 5	Buruk	9 64,3%	5 35,7%	14 100%
	Baik	18 22%	64 78%	82 100%
Total		27 28,1%	69 71,9%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.38 dapat dilihat bahwa dari 14 responden yang menilai kinerja buruk sebagian besar yaitu 64,3% merasa tidak puas dan 35,7% merasa puas. Sedangkan 82 responden yang menilai kinerja baik, 78% merasa puas dan 22% merasa tidak puas. Jika dilihat secara keseluruhan lebih banyak responden yang merasa puas yaitu sebesar 71,9%.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat dengan tingkat kepuasan pasien.

Nilai korelasi Spearman yaitu 0,332 menunjukkan korelasi yang lemah dengan arah yang positif.

- f. Korelasi *Item* Pelayanan Pemeriksaan, Pengobatan dan Perawatan yang Cepat dan Tepat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.40 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Pelayanan Pemeriksaan, Pengobatan dan Perawatan yang Cepat dan Tepat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 6	Buruk	42 62,7%	25 37,3%	67 100%
	Baik	0 0%	29 30,2%	29 100%
Total		42 43,8%	54 56,3%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.39 dapat dilihat bahwa dari 67 responden yang menilai kinerja buruk, 62,7% merasa tidak puas dan 37,3% merasa puas. Sedangkan dari 29 responden yang menilai kinerja baik seluruhnya merasa puas terhadap kinerja *item* tersebut. Jika dilihat secara keseluruhan lebih banyak responden yang merasa puas dibandingkan dengan yang tidak puas yaitu sebesar 56,3%.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,58 menunjukkan korelasi yang lemah dengan arah yang positif.

- g. Korelasi *Item* Prosedur Pelayanan yang Tidak Berbelit-Belit dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.41 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Prosedur Pelayanan yang Tidak Berbelit-Belit dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 7	Buruk	21 67,7%	10 32,3%	31 100%
	Baik	14 21,5%	51 78,5%	65 100%
Total		35 36,5%	61 63,5%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.40 dapat dilihat bahwa dari 31 responden yang menilai kinerja buruk, 67,7% merasa tidak puas dan hanya 32,3% yang merasa puas. Sedangkan dari 65 responden yang menilai kinerja baik, 21,5% merasa tidak puas dan 78,5% merasa puas. Jika dilihat secara keseluruhan lebih banyak responden yang merasa puas dibandingkan dengan yang tidak puas yaitu sebesar 63,5%.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,449 menunjukkan korelasi yang sedang dengan arah yang positif.

h. Korelasi *Item* Jadwal Pelayanan yang Tepat Waktu dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.42 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Jadwal Pelayanan yang Tepat Waktu dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 8	Buruk	21 67,7%	10 32,3%	31 100%
	Baik	14 21,5%	51 78,5%	65 100%
Total		35 36,5%	61 63,5%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.41 dapat dilihat bahwa dari 31 responden yang menilai kinerja buruk sebagian besar yaitu 67,7% merasa tidak puas dan 32,3% merasa puas. Sedangkan dari 65 responden yang menilai kinerja baik, 78,5% merasa puas dan 21,5% merasa tidak puas. Jika dilihat secara keseluruhan lebih banyak responden yang merasa puas yaitu sebesar 63,5%.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara jadwal pelayanan yang tepat waktu dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,449 menunjukkan korelasi yang sedang dengan arah yang positif.

i. Korelasi *Item* Kemampuan Tukang Gigi yang Cepat dan Tanggap Dalam Menangani Keluhan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.43 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Kemampuan Tukang Gigi yang Cepat dan Tanggap Dalam Menangani Keluhan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 9	Buruk	69 100%	0 0%	69 100%
	Baik	0 0%	27 100%	27 100%
Total		69 71,9%	27 28,1%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.42 dapat dilihat bahwa dari 69 responden yang menilai kinerja tukang gigi buruk seluruhnya merasa tidak puas. Sedangkan pada 27 responden yang menilai kinerja tukang gigi baik tidak ada yang merasa tidak puas dan seluruhnya merasa puas. Jika dilihat secara keseluruhan lebih banyak responden yang merasa tidak puas yaitu sebesar 71,9%.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara kemampuan tukang gigi yang cepat dan tanggap dalam menangani pasien dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 1 menunjukkan korelasi yang sangat kuat dengan arah yang positif.

- j. Korelasi *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Solusi Atas Keluhan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.44 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Solusi Atas Keluhan Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 10	Buruk	42 62,7%	25 37,3%	67 100%
	Baik	0 0%	29 100%	29 100%
Total		42 43,8%	54 56,3%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.43 dapat dilihat bahwa dari 67 responden yang menilai kinerja tukang gigi buruk, 62,7% merasa tidak puas dan 37,3% merasa puas. Sedangkan dari 29 responden yang menilai kinerja tukang gigi baik seluruhnya merasa puas. Jika dilihat secara keseluruhan lebih banyak responden yang merasa puas yaitu sebesar 56,3%.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara kemampuan tukang gigi dalam memberikan solusi atas keluhan pasien dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,58 menunjukkan korelasi yang sedang dengan arah yang positif.

- k. Korelasi *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Informasi yang Mudah Dimengerti Oleh Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.45 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Informasi yang Mudah Dimengerti Oleh Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 11	Buruk	40 67,8%	19 32,2%	59 100%
	Baik	0 0%	37 100%	37 100%
Total		40 41,7%	56 58,3%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.44 dapat dilihat bahwa dari 59 responden yang menilai kinerja buruk, sebagian besar yaitu 67,8% merasa tidak puas dan 32,2% merasa puas. Sedangkan dari 37 responden yang menilai kinerja tukang gigi baik seluruhnya merasa puas. Jika dilihat secara keseluruhan lebih banyak responden yang merasa puas yaitu sebesar 58,3%.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara kemampuan tukang gigi memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasiennya dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,669 menunjukkan korelasi yang kuat dengan arah yang positif.

1. Korelasi *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memahami Penyakit Gigi dan Mulut dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.46 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memahami Penyakit Gigi dan Mulut dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 12	Buruk	48 75%	16 25%	64 100%
	Baik	0 0%	32 100%	32 100%
Total		48 50%	48 50%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.45 dapat dilihat bahwa dari 64 responden yang menilai kinerja buruk hampir sebagian yaitu 75% merasa tidak puas dan 25% merasa puas. Sedangkan dari 32 responden yang menilai baik seluruhnya merasa puas. Jika dilihat secara keseluruhan jumlah responden yang merasa puas seimbang dengan yang merasa tidak puas.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara kemampuan tukang gigi memahami penyakit gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,707 menunjukkan korelasi yang kuat dengan arah yang positif.

m. Korelasi *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Rasa Aman dan Percaya Dalam Diri Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.47 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Rasa Aman dan Percaya Dalam Diri Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 13	Buruk	35 60,3%	23 39,7%	58 100%
	Baik	1 2,6%	37 97,4%	38 100%
Total		36 37,5%	60 62,5%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.46 dapat dilihat bahwa dari 58 responden yang menilai kinerja tukang gigi buruk 60,3% merasa tidak puas dan 39,7% merasa puas. Sedangkan dari 38 responden yang menilai kinerja tukang gigi baik 97,4% merasa puas dan hanya ada 2,6% yang merasa tidak puas. Jika dilihat secara keseluruhan responden lebih banyak yang merasa puas dibandingkan dengan yang tidak puas yaitu sebesar 62,5%.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara kemampuan tukang gigi memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasien dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,583 menunjukkan korelasi yang sedang dengan arah yang positif.

- n. Korelasi *Item* Kemampuan Tukang Gigi Melakukan Perawatan Ortodonti Cekat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.48 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Kemampuan Tukang Gigi Melakukan Perawatan Ortodonti Cekat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 14	Buruk	36 55,4%	29 44,6%	65 100%
	Baik	0 0%	31 100%	32 100%
Total		36 37,5%	60 62,5%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.47 dapat dilihat bahwa dari 65 responden yang menilai kurang baik, 55,4% merasa tidak puas dan 44,6% merasa puas. Sedangkan dari 32 responden yang menilai kinerja kurang baik, seluruhnya merasa puas dan tidak ada satupun yang merasa tidak puas. Jika dilihat secara keseluruhan lebih banyak responden yang merasa puas dibandingkan dengan yang tidak puas yaitu sebesar 62,5%.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara kemampuan tukang gigi dalam melakukan perawatan ortodonti cekat dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,535 menunjukkan korelasi yang sedang dengan arah yang positif.

- o. Korelasi *Item* Pelayanan yang Sopan dan Ramah dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.49 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Pelayanan yang Sopan dan Ramah dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 15	Buruk	33 55,9%	26 44,1%	59 100%
	Baik	0 0%	37 100%	37 100%
Total		33 34,4%	63 65,6%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.48 dapat dilihat bahwa dari 59 responden yang menilai kinerja buruk, 55,9% merasa tidak puas dan 44,1% merasa puas. Sedangkan dari 37 responden yang menilai kinerja baik, seluruhnya merasa puas dan tidak ada satupun yang merasa tidak puas. Jika dilihat secara keseluruhan

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0.01$  yang berarti terdapat hubungan antara pelayanan yang sopan dan ramah dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,573 menunjukkan korelasi yang kuat dengan arah yang positif.

- p. Korelasi *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.50 Tabulasi Silang Antara Kenyataan *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja Item 16	Buruk	28 43,1%	37 56,9%	65 100%
	Baik	0 0%	31 100%	31 100%
Total		28 29,2%	68 70,8%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.49 dapat dilihat bahwa dari 65 responden yang menilai kinerja buruk, 56,9% merasa puas dan 43,1% merasa tidak puas. Sedangkan dari 31 responden yang menilai kinerja baik seluruhnya merasa puas. Jika dilihat secara keseluruhan lebih banyak responden yang merasa puas dibandingkan dengan yang merasa tidak puas.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0.01$  yang berarti terdapat hubungan antara kemampuan tukang gigi dalam memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,443 menunjukkan korelasi yang sedang dengan arah yang positif.

- q. Korelasi *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Perhatian Terhadap Keluhan Pasien dan Keluarganya dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.51 Tabulasi Silang Antara Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Perhatian Terhadap Keluhan Pasien dan Keluarganya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 17	Buruk	25 36,2%	44 63,8%	69 100%
	Baik	3 11,1%	24 88,9%	27 100%
Total		28 29,1%	68 70,8%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.50 dapat dilihat bahwa dari 69 responden yang menilai kinerja tukang gigi buruk, 63,8% merasa puas dan 36,2% merasa tidak puas. Sedangkan dari 27 responden yang menilai kinerja tukang gigi baik 88,9% merasa puas dan hanya 11,1% yang merasa tidak puas. Jika dilihat secara keseluruhan seluruh responden lebih banyak yang merasa puas dibandingkan dengan yang tidak puas.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0.01$  yang berarti terdapat hubungan antara kemampuan tukang gigi dalam memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,248 menunjukkan korelasi yang lemah dengan arah yang positif.

- r. Korelasi *Item* Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.52 Tabulasi Silang Antara Kemampuan Tukang Gigi Memberikan Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi

		Tidak Puas	Puas	Total
Kinerja <i>Item</i> 18	Buruk	36 54,5%	30 45,5%	66 100%
	Baik	0 0%	30 100%	30 100%
Total		36 37,5%	60 62,5%	96 100%

i. Analisis Deskriptif

Berdasarkan tabel 5.51 dapat dilihat bahwa dari 66 responden yang menilai kinerja buruk 54,5% merasa tidak puas dan 45,5% merasa puas. Sedangkan dari 30 responden yang menilai kinerja baik seluruhnya merasa puas. Jika dilihat secara keseluruhan lebih banyak responden yang merasa puas dibandingkan dengan yang tidak puas.

ii. Analisis Korelasi

Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan uji Spearman, diperoleh hasil  $p < 0,01$  yang berarti terdapat hubungan antara kemampuan tukang gigi dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi Spearman yaitu 0,522 menunjukkan korelasi yang sedang dengan arah yang positif.

#### 5.4.1 Gambaran Korelasi Antara Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.53 Gambaran Korelasi Masing-Masing Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan

No.	Dimensi Mutu Pelayanan	Tki	<i>p-value</i>	<i>r-value</i>
1.	Tangible	90,01%	0,00	0,455
2.	Reliability	96,8%	0,00	0,389
3.	Responsiveness	91,66%	0,00	0,687
4.	Assurance	91,57%	0,00	0,411
5.	Empathy	94,59%	0,00	0,37

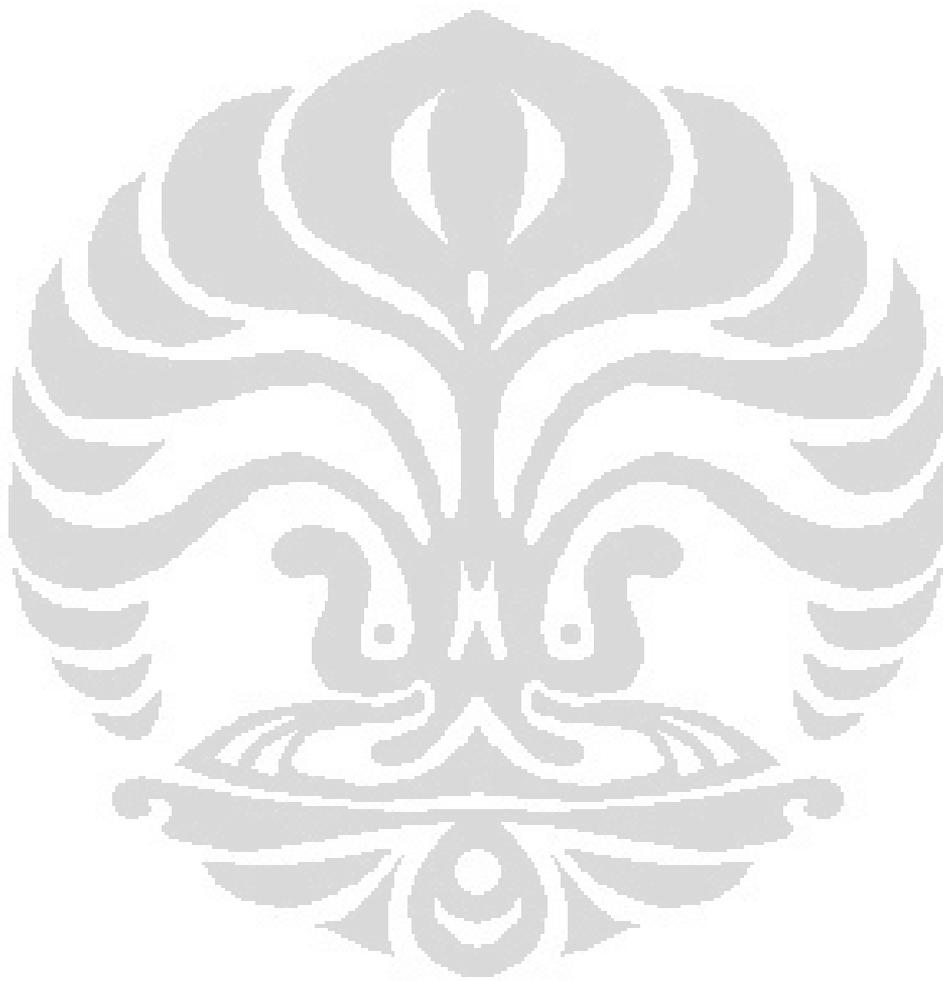
Berdasarkan tabel 5.52 dapat dilihat bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan memiliki nilai  $p < 0.01$  sehingga seluruh dimensi mutu pelayanan memiliki korelasi positif yang bermakna dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi tertinggi terdapat pada dimensi *responsiveness* yaitu sebesar 0,687 yang menunjukkan kekuatan korelasi yang kuat meskipun jika dilihat pada tingkat kesesuaian, dimensi *tangible* bukan merupakan *item* yang memberikan nilai kepuasan tertinggi. Sedangkan nilai koefisien korelasi terendah ditunjukkan oleh dimensi *empathy* yaitu sebesar 0,37 yang menunjukkan kekuatan korelasi yang lemah. Namun jika dilihat dari nilai tingkat kepuasan, dimensi *empathy* memiliki nilai tingkat kepuasan yang cukup tinggi yaitu 94,59%.

Tabel 5.54 Hasil Uji Korelasi Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat

Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi		
Dimensi Mutu Pelayanan	r	0,312
	p	<0,01
	n	96

Kemudian apabila dilihat secara keseluruhan dari semua dimensi mutu pelayanan yang dihubungkan dengan tingkat kepuasan pasien, hasil uji

Spearman menunjukkan nilai  $p < 0,01$  sehingga dapat dikatakan bahwa dimensi mutu pelayanan memiliki hubungan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna ortodonti cekat oleh tukang gigi. Dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,312 yang menunjukkan korelasi yang lemah dengan arah yang positif.



**Universitas Indonesia**

## BAB 6

### PEMBAHASAN

#### **6.1 Analisis Frekuensi Efek Samping dan Faktor Biaya Pada Perawatan Ortodonti Cekat di Tukang Gigi**

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya dapat dilihat bahwa dari 96 responden, 81,25% merasa puas dengan biaya perawatan ortodonti cekat yang dilakukan oleh tukang gigi dan 52,08% merasa puas dengan biaya tambahan lain selain biaya perawatan ortodonti cekat di tukang gigi. Penelitian yang dilakukan oleh Sarnizia juga menemukan bahwa sebanyak 92,5% menyatakan biaya yang relatif lebih murah pada tukang gigi menjadi alasan utama dalam memanfaatkan jasa tukang gigi dibandingkan dengan pelayanan kesehatan gigi lainnya.<sup>41</sup> Hal ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa faktor biaya mempunyai hubungan terhadap pemilihan tukang gigi sebagai operator perawatan ortodonti cekat.<sup>42</sup> Biaya perawatan ortodonti cekat pada tukang gigi yang terjangkau yang rata-rata berkisar dibawah Rp1.000.000,- yang merupakan alasan pasien melakukan perawatan di tukang gigi dan mempengaruhi kepuasan pasien.<sup>43</sup>

#### **6.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi Berdasarkan Item Pada Dimensi Mutu Pelayanan**

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa analisis variabel univariat pada tingkat kepuasan pasien digambarkan oleh lima variabel yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan tabel 5.32 rata-rata pasien pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi merasa puas dengan perawatan ortodonti cekat yang mereka lakukan di tukang gigi dengan total nilai rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja yang dinilai oleh pasien sebesar 93,51%. Dari tabel diatas seluruh *item* pada setiap variabel memiliki nilai tingkat kesesuaian diatas delapan puluh persen sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dapat memberikan kepuasan pada pasien pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi.

Seluruh *item* jugamenunjukkan nilai  $p < 0,01$ , maka dari itu dari hasil yang ada dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara kepuasan pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi dengan mutu pelayanan kesehatan. Dari delapan belas *item* dimensi mutu pelayanan, satu *item* menunjukkan korelasi yang sangat kuat, lima *item* menunjukkan korelasi yang kuat, tujuh *item* menunjukkan korelasi yang sedang dan lima *item* menunjukkan korelasi yang lemah.

Namun berdasarkan hasil data kualitatif melalui wawancara yang dilakukan kepada responden, sebanyak 56,3% masyarakat yang melakukan perawatan ortodonti cekat di tukang gigi mengaku melakukan perawatan ortodonti cekat karena alasan *fashion* atau ingin memperbaiki penampilan semata. Sehingga perlu diperhatikan bahwa dalam penelitian ini tingkat kepuasan pasien lebih cenderung kepada kepuasan dari penampilannya atau segi *fashion* bukan dari hasil perawatan ortodonti cekat yang dilakukannya

## 6.2.1 Dimensi *Tangible*

### 6.2.1.1 Analisis Univariat *Tangible*

*Tangible* merupakan variabel yang memiliki nilai tingkat kesesuaian dengan nilai sebesar 90,01%. *Tangible* menggambarkan bukti fisik atau wujud nyata yang dapat digunakan oleh pasien untuk mengevaluasi mutu pelayanan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Gunawan bahwa bukti fisik memberi petunjuk tentang kualitas jasa dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut, sehingga perlu dipikirkan secara cermat sifat dari bukti fisik bagi pelanggan.<sup>44</sup> Variabel ini diwakili oleh empat *item* yaitu kerapian dan kebersihan penampilan tukang gigi, kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang digunakan tukang gigi, tata ruang eksterior dan interior serta kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tukang gigi. *Item* kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang digunakan tukang gigi memberikan nilai kontribusi terendah pada tingkat kepuasan pasien yaitu sebesar 87,55%. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap peralatan dilihat dari dimensi *tangible* belum dapat dipenuhi oleh tukang

gigi yang memberi pelayanan. Pasien merasa kurang puas karena peralatan untuk tindakan perawatan ortodonti cekat yang dilakukan oleh tukang gigi masih kurang lengkap serta kondisinya kurang baik.<sup>45</sup> Hal ini menjadi salah satu yang perlu mendapat perhatian dari dokter gigi untuk menjaga kebersihan alat-alat yang digunakan dengan melakukan kontrol infeksi untuk meningkatkan kewaspadaan terhadap infeksi silang seperti virus HIV dan virus hepatitis B yang semakin meningkat.<sup>46</sup> Sedangkan *item* yang memiliki nilai tingkat kesesuaian tertinggi adalah tata ruang eksterior dan interior tukang gigi yaitu sebesar 93,3%.

#### 6.2.1.2 Analisis Bivariat *Tangible*

Tiga dari empat *item* pada dimensi *tangible* memiliki korelasi yang kuat dengan nilai korelasi tertinggi pada dimensi ini adalah *item* kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang digunakan oleh tukang gigi yaitu sebesar 0,79 namun memiliki nilai tingkat kepuasan terendah dari seluruh *item* yaitu sebesar 87,55%. Hal ini menunjukkan bahwa *item* tersebut memiliki hubungan yang dominan terhadap tingkat kepuasan pasien. Semakin bersih dan lengkap alat yang digunakan oleh tukang gigi maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat. Kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang digunakan oleh tukang gigi masih kurang lengkap serta kondisinya tidak steril sehingga menyebabkan pasien kurang merasa puas.<sup>47,45</sup> Hal ini merupakan salah satu hal yang membedakan tukang gigi dengan dokter gigi. Proteksi dokter gigi untuk mencegah terjadinya infeksi silang merupakan salah satu faktor pemutus mata rantai penyebaran infeksi. Kebersihan diri dokter gigi merupakan tanggung jawab setiap individu, sehingga pasien akan selalu merasa aman setiap kali memeriksakan ke dokter gigi.<sup>46</sup> *Patient safety* merupakan hal yang penting yang perlu ada dalam setiap pelayanan kesehatan karena terkait dengan pencegahan terhadap penularan penyakit-penyakit infeksi. Jika dilihat tingkat kepuasan pada dimensi *tangible*, tukang gigi tidak memiliki *patient safety*. Padahal justru *patient safety* merupakan hal yang penting yang harus dilakukan dalam pelayanan kesehatan. Selain itu *item* yang juga

memiliki kekuatan korelasi yang kuat adalah *item* kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tukang gigi yaitu sebesar 0,709 dan *item* kerapian dan kebersihan penampilan tukang gigi yaitu sebesar 0,607. Berdasarkan hasil penelitian hal ini menunjukkan bahwa semakin bersih dan nyaman ruangan, penampilan serta alat yang digunakan oleh tukang gigi maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

## 6.2.2 Dimensi *Reliability*

### 6.2.2.1 Analisis Univariat *Reliability*

Variabel yang memiliki nilai tingkat kesesuaian tertinggi adalah variabel *reliability* dengan nilai sebesar 96,8%. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zeithaml dan Bitner bahwa dimensi *reliability* merupakan dimensi mutu yang terpenting dari kelima dimensi mutu pelayanan lainnya. Zeithaml menyebutkan bahwa *reliability* merupakan inti dari mutu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi konsumen.<sup>48</sup> Variabel ini diwakili oleh empat *item* yaitu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, jadwal pelayanan yang tepat waktu, prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat serta pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat. *Item* yang memiliki nilai tingkat kesesuaian tertinggi yaitu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit yaitu sebesar 100% yang artinya *item* ini sangat berperan terhadap tingkat kepuasan pasien. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit di tukang gigi disebabkan karena pasien yang melakukan perawatan ortodonti cekat di tukang gigi tidak menunggu terlalu lama karena tukang gigi tidak melakukan prosedur pelayanan seperti yang seharusnya dilakukan oleh dokter gigi.<sup>49</sup> Sedangkan *item* yang memiliki nilai tingkat kesesuaian terendah pada variabel ini adalah *item* pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat. Hal ini disebabkan karena tukang gigi tidak memiliki pengetahuan dan bekal ilmu kedokteran gigi yang sesuai dengan kaidah medis dalam melakukan perawatan ortodonti cekat.<sup>47</sup> Walaupun demikian *item* ini masih memiliki

nilai tingkat kesesuaian  $\geq 80\%$  sehingga masih dianggap berperan dalam tingkat kepuasan pasien.

### 6.2.2.2 Analisis Bivariat *Reliability*

Pada dimensi *reliability* hampir seluruh *item* menunjukkan nilai korelasi yang sedang yaitu *item* prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan jadwal pelayanan yang tepat waktu dengan nilai korelasi sebesar 0,449. *Item* pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan pasien yang cepat dan tepat menunjukkan nilai korelasi sedang dan nilai korelasi yang tertinggi diantara ketiga *item* lainnya yaitu sebesar 0,58. Sedangkan *item* prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat dengan nilai korelasi yang lemah sebesar 0,332. Hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki hubungan terhadap tingkat kepuasan pasien. Namun jika dilihat dari nilai tingkat kesesuaian *item* prosedur penerimaan yang cepat dan tepat serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit memiliki nilai tingkat kesesuaian yang tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yesilada dan Direktor (2010) bahwa dimensi *reliability* memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien dan jika dilakukan perbaikan pada dimensi ini akan mengarah ke kemajuan yang signifikan dalam kualitas layanan, dan mempengaruhi kepuasan pelanggan.<sup>50</sup> Roberts dan Prevost (1987) dalam Azwar (1996) juga mengemukakan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien.<sup>12</sup>

## 6.2.3 Dimensi Responsiveness

### 6.2.3.1 Analisis Univariat *Responsiveness*

Selain variabel *tangible*, variabel *responsiveness* juga memiliki nilai tingkat kesesuaian yang cukup rendah jika dibandingkan dengan keempat variabel lainnya yaitu sebesar 91,66%. Variabel ini diwakili oleh tiga *item* yaitu kemampuan tukang gigi yang cepat tanggap dalam

menangani keluhan pasien, kemampuan tukang gigi memberikan solusi atas keluhan pasien serta kemampuan tukang gigi memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien. *Item* kemampuan tukang gigi memberikan solusi atas keluhan pasien memberikan nilai kontribusi tertinggi pada variabel ini. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Jin et al, bahwa kemampuan dalam menangani keluhan yang disampaikan pasien merupakan salah satu *item* pada dimensi mutu pelayanan yang memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap kepuasan pasien.<sup>51</sup> Namun jika diasumsikan dari karakteristik responden, tingkat pengetahuan responden mengenai perawatan ortodonti cekat masih kurang sehingga kepuasan yang terjadi bersifat semu. Dalam hal ini karena alasan responden melakukan perawatan ortodonti cekat di tukang gigi adalah karena mengikuti tren atau untuk penampilan saja bukan untuk perawatan ortodonti yang sesungguhnya, maka kinerja tukang gigi dalam memberikan solusi atas keluhan pasien sudah cukup memberikan kepuasan yang cukup tinggi. Sedangkan *item* kemampuan tukang gigi yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien memberikan nilai kontribusi terendah pada variabel ini.

#### **6.2.3.2 Analisis Bivariat *Responsiveness***

Nilai korelasi yang sangat kuat ditunjukkan oleh salah satu *item* pada dimensi *responsiveness* yaitu kemampuan tukang gigi yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien dengan nilai korelasi sebesar 1. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan tukang gigi yang cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muninjaya dan Chuanda et al, bahwa *item* kemampuan yang cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien merupakan salah satu kinerja yang dianggap penting yang kualitasnya perlu dipertahankan untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien.<sup>52,45</sup> Hal ini menunjukkan bahwa *item* tersebut memiliki hubungan yang sangat dominan terhadap tingkat kepuasan pasien.

**Universitas Indonesia**

Salah satu *item* pada dimensi *responsiveness* yaitu kemampuan tukang gigi memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien juga memiliki nilai korelasi yang kuat yaitu sebesar 0,669. Hal ini juga menunjukkan bahwa *item* tersebut memiliki hubungan yang dominan terhadap tingkat kepuasan pasien. Jika dilihat dari nilai tingkat kesesuaian *item* ini juga memiliki nilai tingkat kesesuaian yang cukup tinggi yaitu sebesar 92,06%. Berdasarkan hasil data kualitatif yang dilakukan melalui wawancara terhadap responden, tukang gigi memberikan informasi kepada pasien hanya dengan melakukan komunikasi verbal. Komunikasi merupakan indikator yang penting yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Abrams et al dalam Newsome dan Wright, hal yang dapat menjadi barometer untuk mengukur kualitas suatu perawatan kedokteran gigi bukan dilihat dari keterampilan teknik operator namun dari hal-hal seperti aspek psikologis dari perawatan serta interaksi antara pemberi pelayanan dengan pasien.<sup>53</sup>

#### **6.2.4 Dimensi Assurance**

##### **6.2.4.1 Analisis Univariat Assurance**

Variabel lain yang juga memiliki nilai tingkat kesesuaian yang rendah dibandingkan seluruh variabel adalah variabel *assurance* yaitu sebesar 91,57%. Variabel *assurance* diwakili oleh empat *item* yaitu kemampuan tukang gigi memahami penyakit gigi dan mulut, kemampuan tukang gigi memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasien, kemampuan tukang gigi melakukan perawatan ortodonti cekat serta pelayanan yang sopan dan ramah. *Item* kemampuan tukang gigi memahami penyakit gigi dan mulut memiliki nilai tingkat kesesuaian terendah dibandingkan *item-item* lainnya pada variabel *assurance* dan seluruh *item* pada dimensi mutu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa tukang gigi kurang memahami tentang penyakit gigi dan mulut. Seperti yang kita ketahui bahwa tukang gigi tidak memiliki bekal ilmu kedokteran gigi namun tukang gigi hanya memiliki keterampilan yang didapatkan

secara turun temurun.<sup>47</sup> Sedangkan *item* yang memiliki nilai kesesuaian tertinggi pada variabel *assurance* adalah pelayanan yang sopan dan ramah. Umumnya setiap individu ingin diperlakukan dengan sopan dan ramah, terlebih di sektor jasa karena mereka mengeluarkan biaya untuk memperoleh jasa pelayanan tersebut.<sup>45</sup> Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Carneiro et al., bahwa hubungan yang baik antara pemberi pelayanan dengan pasien merupakan salah satu indikator kepuasan pasien yang salah satunya ditunjukkan oleh pelayanan yang sopan dan ramah.<sup>31</sup>

#### 6.2.4.2 Analisis Bivariat Assurance

Korelasi yang kuat juga ditemukan pada salah satu *item* pada dimensi *assurance* yaitu kemampuan tukang gigi memahami tentang penyakit gigi dan mulut dengan nilai korelasi sebesar 0,707. Namun jika dilihat dari nilai tingkat kesesuaiannya *item* ini juga memiliki nilai tingkat kesesuaian paling rendah diantara semua *item* dimensi mutu pelayanan yaitu sebesar 87,55%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Carneiro et al., bahwa tingkat pendidikan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien.<sup>31</sup> Hal ini bisa terjadi karena tukang gigi tidak memiliki kompetensi dalam melakukan perawatan ortodonti cekat sehingga kurang dapat memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasien.<sup>47</sup> Valle dalam Carneiro et al, juga menyatakan bahwa pasien akan menghargai keahlian operator dan akan mencari informasi agar tidak tertipu oleh operator yang tidak memiliki kompetensi yang memadai.<sup>31</sup> Sedangkan *item* lainnya pada dimensi *assurance* yaitu kemampuan tukang gigi memberi rasa aman dan percaya dalam diri pasien, kemampuan tukang gigi melakukan perawatan ortodonti cekat dan pelayanan yang sopan dan ramah menunjukkan nilai korelasi yang sedang masing-masing sebesar 0,583, 0,535 dan 0,573. *Item-item* tersebut menunjukkan terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien pengguna pekerjaan ortodonti cekat dengan dimensi *assurance* pada dimensi mutu pelayanan.

## 6.2.5 Dimensi *Empathy*

### 6.2.5.1 Analisis Univariat *Empathy*

Variabel yang memiliki nilai tertinggi setelah variabel *reliability* adalah variabel *empathy*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Keles dan Bos bahwa hubungan antara pasien dengan pemberi pelayanan kesehatan merupakan hal terpenting yang menentukan kepuasan pasien.<sup>32</sup>Variabel ini diwakili oleh tiga *item* yaitu kemampuan tukang gigi memberikan perhatian secara khusus kepada pasien, kemampuan tukang gigi memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya serta kemampuan tukang gigi memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien. *Item* kemampuan tukang gigi memberikan perhatian secara khusus kepada pasien memiliki nilai kesesuaian tertinggi diantara ketiga *item*. Salah satu contoh perhatian yang diberikan terhadap pasien adalah dengan mengingat nama pasien, hal tersebut dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien. Pemberi pelayanan yang tidak mengingat nama pasiennya dapat membuat pasien kecewa dan merasa tidak puas serta berakibat pada kurangnya kontribusi pasien terhadap perawatan yang diberikan.<sup>31</sup>Hubungan baik antara operator dan pasien telah terbukti menjadi salah satu hal yang menentukan kepuasan pasien.<sup>31</sup>Sedangkan *item* yang memberikan kontribusi paling rendah terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan ketiga *item* lainnya adalah kemampuan tukang gigi memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien.

### 6.2.5.2 Analisis Bivariat *Empathy*

Kedua *item* pada dimensi *empathy* yaitu *item* kemampuan tukang gigi memberikan perhatian khusus terhadap pasien dan *item* kemampuan tukang gigi memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien memiliki nilai korelasi sedang masing-masing sebesar 0,443 dan 0,522. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan tukang gigi dalam memberikan perhatian khusus terhadap pasien dan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien maka akan semakin

Universitas Indonesia

tinggi kepuasan pasien. Hal ini dapat dijadikan evaluasi bagi dokter gigi bahwa pada dasarnya pasien membutuhkan terapi baik yang bersifat fisik maupun psikologis. Pelayanan pengobatan merupakan hak pasien, maka dokter gigi tidak boleh membeda-bedakan antara pasien yang satu dengan yang lainnya. Pasien yang merasa dibedakan akan cenderung merasa kecewa dan sedih.<sup>54</sup>

Selain itu *item* kemampuan memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya juga menunjukkan nilai korelasi yang lemah yaitu sebesar 0,248. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang lemah antara kemampuan tukang gigi dalam memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien merupakan individu yang membutuhkan kesembuhan tidak hanya fisik namun juga psikis. Dalam hal ini tentunya segala keluhan-keluhan pasien semestinya didengarkan dengan baik dan *follow up* demi mempercepat proses penyembuhannya. Mutu pelayanan yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, keramahan petugas dan kemudahan prosedur.<sup>54</sup>

### **6.3 Hubungan Tingkat Kepuasan Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi dengan Dimensi Mutu Pelayanan**

Berdasarkan hasil uji statistik terhadap lima variabel pada dimensi mutu pelayanan yaitu variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, terdapat hubungan yang bermakna antara kelima variabel tersebut dengan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi dengan dimensi mutu pelayanan. Berdasarkan tabel 5.53 dapat dilihat bahwa hubungan yang kuat ditunjukkan oleh dimensi *responsiveness* sedangkan keempat dimensi lainnya menunjukkan hubungan yang lemah dan sedang. Dari nilai tingkat kesesuaian, dimensi *reliability* menunjukkan nilai tingkat kepuasan tertinggi.

*Reliability* merupakan kehandalan yaitu kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.<sup>26</sup> Sedangkan *responsiveness*

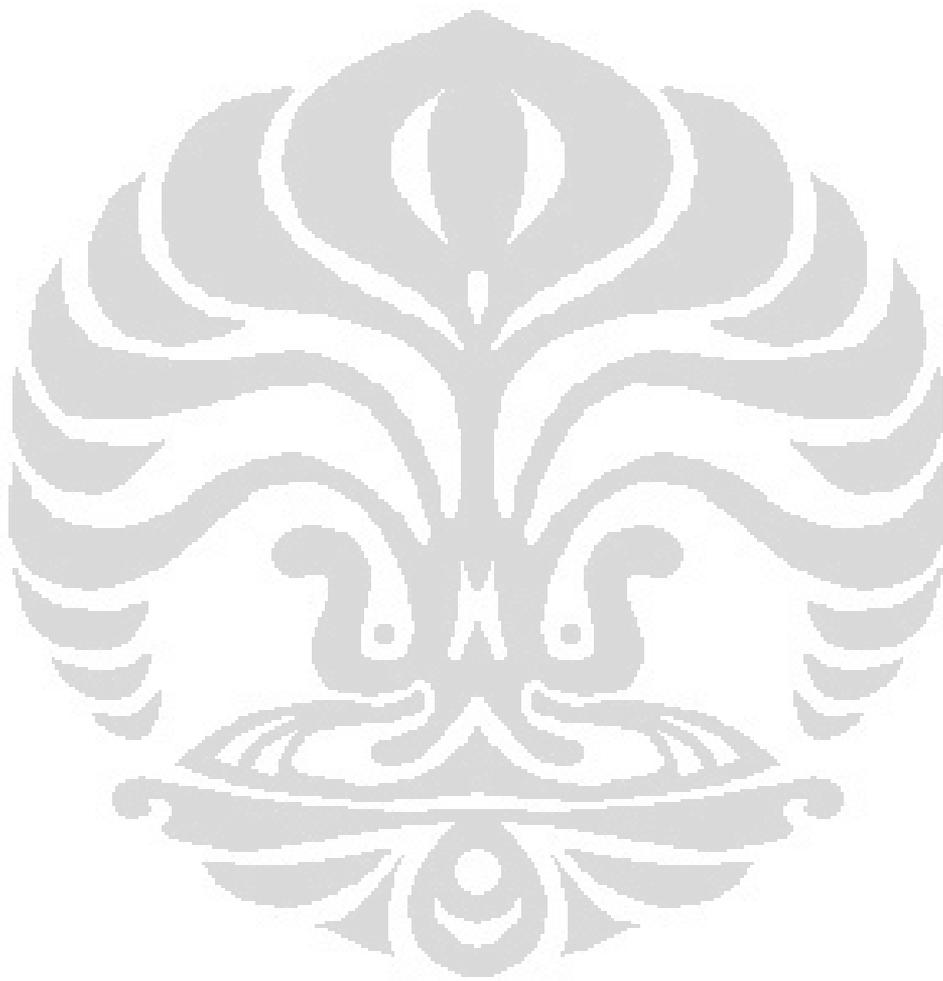
adalah kemampuan untuk membantu pasien dan meningkatkan kecepatan pelayanan serta tindakan yang cepat pada saat pasien membutuhkan.<sup>24,26</sup> Dalam melakukan perawatan ortodonti cekat, pasien yang datang ingin segera dilakukan perawatan ortodonti cekat tanpa prosedur yang berbelit-belit. Sumber motivasi utama masyarakat menggunakan jasa tukang gigi adalah kebutuhan untuk secepatnya memperbaiki penampilan.<sup>55</sup> Sebelumnya juga telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini, tingkat kepuasan pasien lebih cenderung kepada segi penampilan atau *fashion* daripada hasil perawatan alat ortodonti cekat itu sendiri. Hal ini didukung oleh kinerja tukang gigi yang melakukan perawatan ortodonti cekat tanpa prosedur pelayanan sesuai standar seperti yang seharusnya dilakukan oleh dokter gigi karena tukang gigi tidak memiliki bekal ilmu kedokteran gigi namun tukang gigi hanya memiliki keterampilan yang didapatkan secara turun temurun.<sup>47</sup> Responden lebih memilih prosedur perawatan yang dilakukan tukang gigi tanpa harus bolak-balik seperti perawatan yang dilakukan oleh dokter gigi.<sup>55</sup> Kurangnya pengetahuan pasien mengenai kompetensi tukang gigi juga menyebabkan penilaian pasien terhadap kinerja tukang gigi dalam hal ini baik dan pada akhirnya pasien merasa puas.

#### **6.4 Keterbatasan Penelitian**

Pada penelitian ini, terhadap beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Penilaian terhadap harapan yang dimiliki serta kinerja yang diterima responden untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi dilakukan dalam satu pengukuran
2. Pada penelitian ini penilaian masing-masing responden terhadap harapan dan kinerja pelayanan yang mereka terima bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh persepsi masing-masing individu sehingga tidak dapat digeneralisasikan pada keseluruhan populasi penelitian.
3. Pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien pengguna ortodonti cekat lebih cenderung pada kepuasan dari segi *fashion* dan penampilan bukan dari hasil perawatan ortodonti cekat itu sendiri
4. Keterbatasan waktu penelitian menyebabkan hanya faktor-faktor dari dimensi mutu pelayanan saja yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien. Sedangkan terdapat beberapa faktor lain yang juga dapat digunakan untuk

mengukur kepuasan pasien seperti kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya, kualitas produk atau jasa dan harga.



**Universitas Indonesia**

## BAB 7

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 7.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* memiliki hubungan dan peran yang bermakna terhadap kepuasan pasien terkait dengan pekerjaan ortodonti cekat yang dilakukan oleh tukang gigi, dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 92,9%. Pasien yang menerima layanan ortodonti cekat oleh tukang gigi dapat dikatakan puas. Dimensi mutu pelayanan ortodonti cekat oleh tukang gigi yang memiliki kontribusi terbesar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *reliability* yaitu pada *item* prosedur penerimaan yang cepat dan tepat, dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 100%, dengan korelasi yang lemah. Dimensi mutu pelayanan yang memiliki kontribusi terendah terhadap pelayanan ortodonti cekat oleh tukang gigi tingkat kepuasan pasien pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi adalah dimensi *tangible* yaitu pada *item* kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang digunakan oleh tukang gigi dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 87,55%, dan dengan kekuatan korelasi yang kuat.
2. Terdapat korelasi positif yang bermakna antara dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi.

#### 7.2 Saran

1. Dari karakteristik responden yang masih kelompok pelajar/remaja, diasumsikan kurang memahami perawatan ortodonti cekat yang benar dan baik, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan responden bersifat semu karena kepuasan yang dinyatakan oleh kelompok ini hanya kepuasan pada penampilan estetik saja. Untuk itu, masih diperlukan penelitian lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pasien pengguna pekerjaan ortodonti cekat di

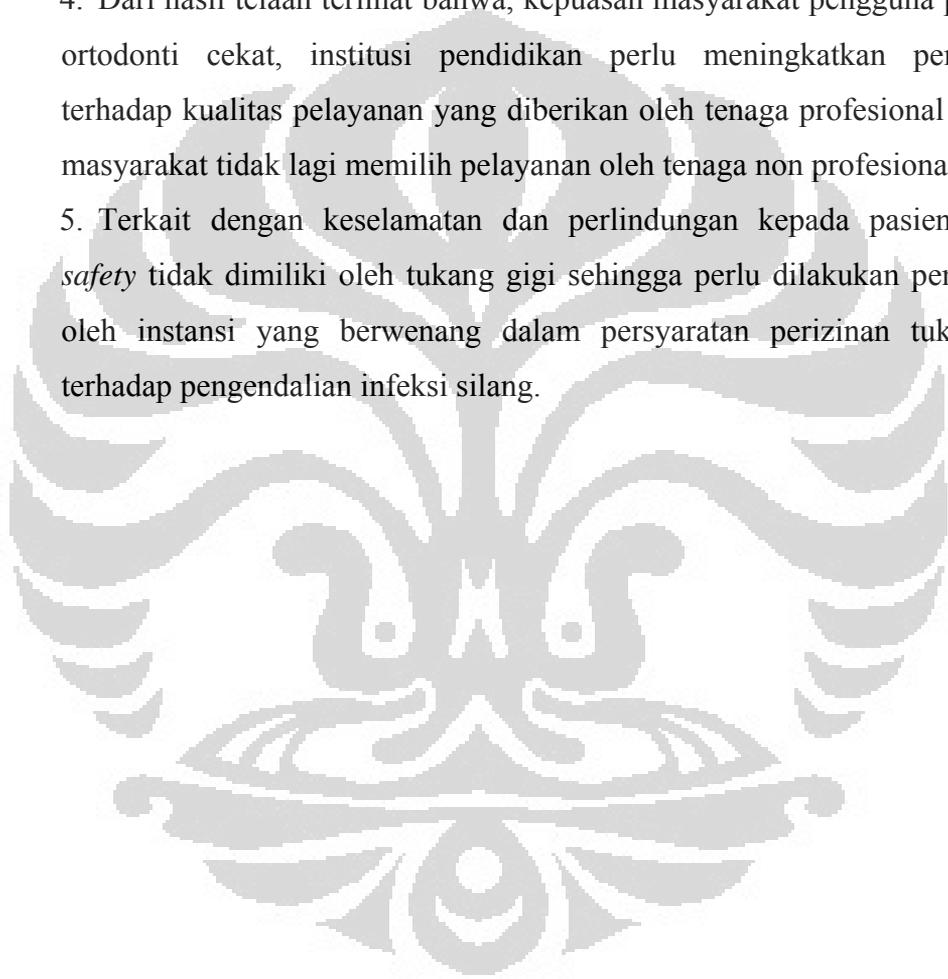
tukang gigi yang dikaitkan dengan variabel tingkat pendidikan, ekonomi, dengan kelompok usia lainnya.

2. Pemberian edukasi kepada masyarakat mengenai perawatan ortodonti cekat perlu digalakkan sehingga masyarakat dapat memilih pelayanan ortodonti yang memenuhi standar dan kompetensi tenaga profesional dengan baik dan benar.

3. Untuk meningkatkan kepuasan pasien ortodonti cekat, disarankan agar profesi kedokteran gigi khususnya dokter gigi spesialis ortodonti agar dalam memberikan pelayanan kedokteran gigi mengacu kepada dimensi SERVQUAL sedemikian rupa sehingga dapat meningkatkan aspek kepuasan pasien.

4. Dari hasil telaah terlihat bahwa, kepuasan masyarakat pengguna pekerjaan ortodonti cekat, institusi pendidikan perlu meningkatkan pemahaman terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga profesional sehingga masyarakat tidak lagi memilih pelayanan oleh tenaga non profesional.

5. Terkait dengan keselamatan dan perlindungan kepada pasien, *patient safety* tidak dimiliki oleh tukang gigi sehingga perlu dilakukan pengawasan oleh instansi yang berwenang dalam persyaratan perizinan tukang gigi terhadap pengendalian infeksi silang.



## DAFTAR PUSTAKA

1. Wijanarko A. Prevalensi maloklusi pada remaja usia 12-14 tahun pada sekolah menengah pertama di Jakarta [Tesis FKG UI]. Universitas Indonesia; 1999.
2. Rakhmatia YD. Kajian pelayanan kesehatan gigi oleh tukang gigi ditinjau dari aspek profil pengguna jasa di wilayah Jakarta dan sekitarnya [Skripsi FKG UI]. Universitas Indonesia; 2002.
3. Proffit W. *Contemporary Orthodontics*. 3th ed. St. Louis: Mosby Elsevier; 2000. 128-141, 207 p.
4. Bidari AR, Legowo M. Makna behel bagi mahasiswa di surabaya. *Fak Ilmu Sos Univ Negeri Surabaya* [Internet]. [cited 2014 Jun 16]; Available from: <http://www.scribd.com/doc/157342786/Untitled#download>
5. Prabu D, Naseem Bano, Manish Jain, Anmol Mathur, Chandrakant Dhanni, B. Goutham, et al. A relationship between socio-economic status and orthodontic treatment need. *Virtual J Orthod* [Internet]. 2008 Jun 9 [cited 2014 Jun 16];8(2). Available from: <http://www.vjo.it/wp-content/uploads/2010/09/iotn.pdf>
6. Bani Imran Masulili. Gambaran fenomena distribusi pemilihan operator perawatan ortodonti cekat dan faktor-faktor yang berperan (Kajian epidemiologi pada mahasiswa UI angkatan 2010 yang sedang memakai alat ortodonti cekat) [Skripsi FKG UI]. Universitas Indonesia; 2010.
7. Departemen Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.339/Menkes/Per/V/1989.
8. Zikri R. Tanya jawab sebelum salah langkah ketika pasang behel gigi [Internet]. 2011 [cited 2014 Jun 30]. Available from: <http://www.zikri.com/2011/01/07/tanya-jawab-sebelum-salah-langkah-ketika-pasang-behel-gigi/>
9. Barroso M, Devita R, Lages E, Drummond A, Pretti H, Lages E. Risk variables of external apical root resorption during orthodontic treatment. *Dent Press J Orthod*. 2012 Apr;17(2).
10. Al Mulla A, Al Kharsa S, Kjellberg H, Birkehd D. Caries Risk Profiles in Orthodontic Patients at Follow-Up Using Cariogram. *Angle Orthod*. 2009;79(2):323–9.
11. Sumarwan, Sumarwan, Sumarwan. *Riset Pemasaran dan Konsumen: Panduan riset dan Kajian:Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas, dan Persepsi Risiko*. Bogor: PT Penerbit IPB Press; 2011. 143-148 p.
12. Azwar A. *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 1996. 19-20, 30 p.

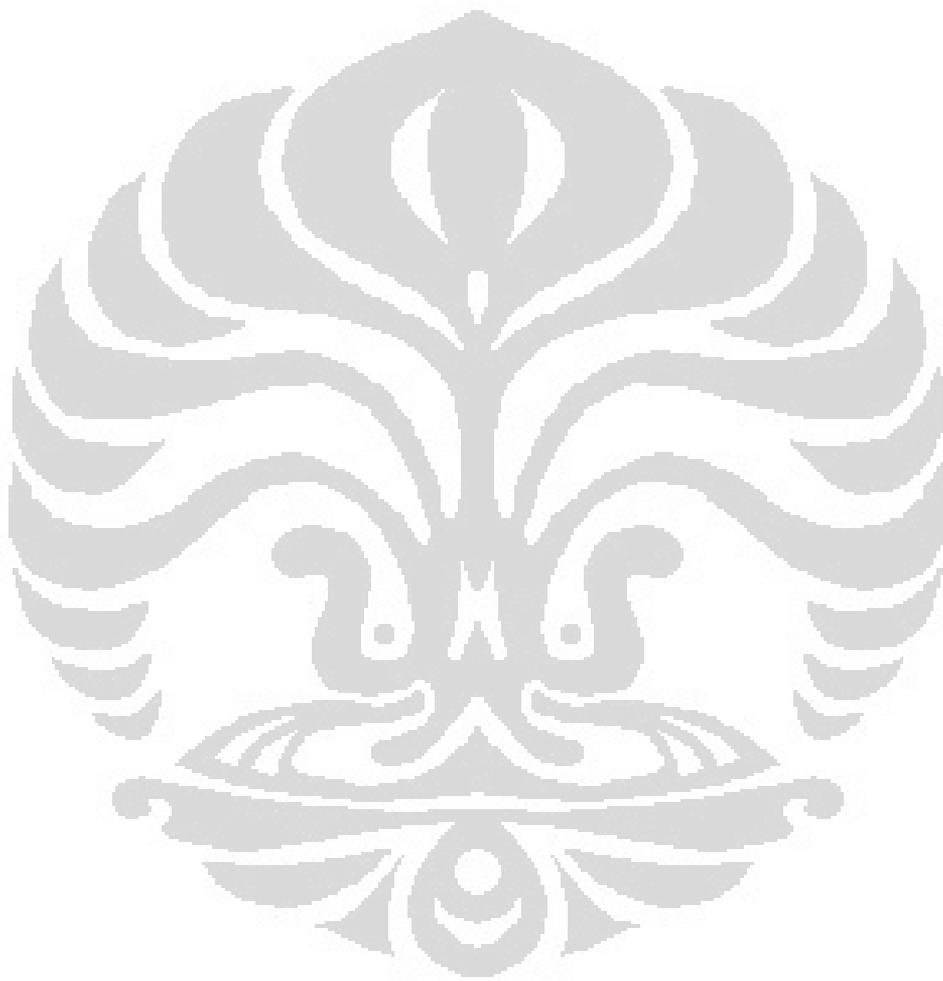
**Universitas Indonesia**

13. Cangialosi T. Etiology of malocclusion [Internet]. [cited 2014 Jun 18]. Available from: [www.ada.org/public/topics/braces\\_faq.asp](http://www.ada.org/public/topics/braces_faq.asp)
14. Al Nimri K, Richardson A. Applicability of interceptive orthodontics in community. *Br J Orthod*. 1997;24(3):223–8.
15. Endah Mardiaty. Peranan dokter gigi umum di bidang ortodonti. Yogyakarta; 2009. p. 2–3.
16. Proffit W, Henry W. *Contemporary Orthodontics*. 4th ed. St. Louis: Mosby Elsevier; 2007. 3-23 p.
17. Shaw W, Rees G, Dawe M, Charles C. The influence of dentofacial appearance on the social attractiveness of young adults. *Am J Orthod*. 1985;87:21–6.
18. Kumala U. Perawatan Ortodonti: Preventif, Interseptif dan Kuratif [Internet]. [cited 2014 Jun 15]. Available from: <http://kumalaprima.blogspot.com/2012/08/perawatan-orthodonti-preventif.html>
19. Jones M, Oliver R, Wright. *W&H Orthodontic Notes*. 6th ed. England: Cornwall; 2000. 7-10, 49-55, 57-70 p.
20. Alam MK. *A to Z Orthodontics Fixed Appliances*. Malaysia: PPSP Publication Universiti Sains Malaysia; 2012. 8-9 p.
21. Quo S. Indications for orthodontic treatment for children and adolescents [Internet]. *Mid Peninsula Orthodontics*; Available from: [www.orthoquo.com](http://www.orthoquo.com)
22. Satariah F. Efek xylitol terhadap resiko karies ditinjau dari ph plak dan saliva pada pasien yang menggunakan alat ortodonti cekat [Skripsi FKG UI]. Universitas Indonesia; 2008.
23. Talic NF. Adverse effects of orthodontic treatment: a clinical perspective. *The Saudi Dental Journal*. *Saudi Dent J*. 2011 Apr;23(2):55–9.
24. Naomi P. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan (Menggunakan Metoda Importance Analysis di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang). Universitas Winaya Mukti;
25. Suharno N, Sihab M. Pengaruh Dimensi Reliabilitas, Dimensi Tangibel, dan Dimensi Empati Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus: Pasien Rawat Jalan RS MRCCC Siloam Semanggi). *J Manaj Dan Bisnis Sriwij*. 2012 Jun;10(19):3.
26. Budijanto D, Suharmiati. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Responden Pengguna Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia. *Bul Penelit Sist Kesehat*. 2007 Apr;2:123–30.
27. Endista A. Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Oleh Perawat Gigi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien [Skripsi FKG UI]. Universitas Indonesia; 2001.

28. Tjiptono F. *Service, Qualification & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi; 2005. 126-128 p.
29. Lupiyoadi H. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat; 2006. 192-193 p.
30. Feldmann I. Satisfaction with Orthodontic Treatment Outcome. *Angle Orthod.* 2014;84(4):584–7.
31. Carneiro CB, Moresca R, Petrelli NE. Evaluation of level of satisfaction in orthodontic patients considering professional performance. *Dent Press J Orthod.* 2010 Dec;15(6):1–12.
32. Keles F, Bos A. Satisfaction with orthodontic treatment. *Angle Orthod.* 2013;83(3).
33. Rahmayani K. *Kajian Pelayanan Kesehatan Gigi Oleh Tukang Gigi Ditinjau Dari Aspek Profil Pemberi Jasa (Survai Profil Tukang Gigi di Jakarta Timur dan Sekitarnya) [Skripsi FKG UI]*. Universitas Indonesia; 2002.
34. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Untuk melindungi masyarakat pemerintah tertibkan praktek tukang gigi. [cited 2014 Jun 16]; Available from: 43.  
[http://buk.kemkes.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=274:untukmelindungimasyarakatpemerintahtertibkanpraktektukanggigi-&catid=111:dasar&Itemid=136](http://buk.kemkes.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=274:untukmelindungimasyarakatpemerintahtertibkanpraktektukanggigi-&catid=111:dasar&Itemid=136)
35. Pribadi A. *Pengukuran Kebutuhan Perawatan Ortodonti Usia 12-13 Tahun di Jakarta Pusat Dengan Menggunakan Index of Orthodontic Treatment Needs [Tesis PPDGS Ortodonti FKG UI]*. Universitas Indonesia; 2003.
36. Yanuardi C. *Korelasi Usia, Tingkat Pendidikan dan Sumber Informasi Terhadap Pengetahuan Pasien Mengenai Efek Samping Perawatan Ortodonti (Studi di RSGMP-FKG UI Bulan Maret-Juni 2009) [Tesis PPDGS Ortodonti FKG UI]*. Universitas Indonesia; 2010.
37. Pusat Data dan Informasi PERSI. Cakrawala. Jasa tukang gigi masih diminati. [cited 2014 Jun 18]; Available from: <http://www.pdpersi.co.id/?show=detailnews&kode=2840&tbl=cakrawala>
38. Sumarsono. Tukang gigi dan resiko infeksi. [cited 2014 Jun 18]; Available from: <http://kaltim.tribunnews.com/2011/04/04/tukang-gigi-dan-risiko-infeksi>
39. Singarimbun M, Sofian E. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES; 1995.
40. Field A. *Reliability Analysis*. C8057. 2006;

41. Sarnizia M. Hubungan Karakteristik Pengguna Gigi Palsu dengan Pemanfaatan Jasa Tukang Gigi di Kota Medan [Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat]. [Medan]: Universitas Sumatera Utara; 2009.
42. Winarno DAR. Faktor-faktor yang Mempengaruhi [Skripsi FKG UI]. [Jakarta]: Universitas Indonesia; 2014.
43. Wisatya MR, Hadnyanawati H, Suhartini. Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemakaian Protesa Gigi Tiruan Lepas yang Dibuat Tukang Gigi dan Dokter Gigi di Kabupaten Jember (The Comparative Analysis of Pasien Satisfaction Level in Using of Removable Prothesa Denture Who Made Both Artisan Dental and Dentist In Jember Regency). *Fak Kedokt Gigi Univ Jember*. 2014;4.
44. Gunawan K, Djati SP. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). *J Manaj Dan Kewirausahaan*. 2011 Mar;13(1):32–9.
45. Chuanda C, Wowor VNS, Mintjelungan C. Gambaran Kepuasan Pelayanan Perawatan Gigi Tiruan Lepas Berbasis Akrilik Pada Masyarakat Kelurahan Molas. Program Studi Kedokt Gigi Fak Kedokt Univ Sam Ratulangi Manado. (15).
46. Wibowo T, Parisihni K, Haryanto D. Proteksi dokter gigi sebagai pemutus rantai infeksi silang (Dentist protection as a breaker of cross infection chain). *PDGI*. 2009;58(2):6–9.
47. Syam IA, Rosyada A, Djohan AP. ORT-CARD (ORTHODONTIC CARD) Sebagai Upaya Melindungi Masyarakat Terhadap Kesalahan Perawatan Akibat Pemasangan Kawat Gigi Ilegal. *BIMKGI*. 2013 Jul;2(1):30–5.
48. Zeithaml V, Bitner MJ. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. 2nd ed. Boston: McGraw-Hill Higher Education;
49. Teguh Putra M. Tingkat Kepuasan Masyarakat Pulau Kodingareng Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut [Skripsi FKG Universitas Hasanuddin 2011]. Universitas Hasanuddin;
50. Yesilada F, Direktor E. Health care service quality: A comparison of public and private hospitals. *Afr J Bus Manag*. 2010;4(6):962–71.
51. Jin S, Qian S, Zhu H. Identifying Key Factors of Patient Satisfaction Based on SERVQUAL and DEMANTEL. *J Theor Appl Inf Technol*. 2013 Feb 20;48(2).
52. Muninjaya AAG. Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan Rumah Sakit Sanglah Denpasar. *JMPK*. 2004 Sep;7(3).
53. Newsome PR., Wright GH. A review of patient satisfaction: 2.Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. *Br Dent J*. 1999 Feb 27;186(4).

54. Subekti D. Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009 [Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan]. Universitas Diponegoro Semarang; 2009.
55. Lumunon T, Wowor VNS, Soewantoro J. Gambaran Determinan Perilaku Masyarakat Dalam Pemanfaatan Jasa Tukang Gigi Pada Pembuatan Gigi Tiruan Lepasan di Desa Treman Kecamatan Kauditan. Program Studi Pendidik Dr Gigi Fak Kedokt Univ Sam Ratulangi Manado. 2014;7-8.



**Universitas Indonesia**

## Lampiran 1. Surat Keterangan Lolos Etik



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI**

JLN. SALEMBA RAYA NO. 4 JAKARTA PUSAT 10430  
TELP. (62-21) 31930270, 3151035  
FAX. (62-21) 31931412

**SURAT KETERANGAN LOLOS ETIK**

Nomor: 92/Ethical Clearance/FKGUI/IX/2014

Setelah membaca dan mempelajari/mengkaji usulan penelitian yang tersebut di bawah ini:

Judul : “ Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Pekerjaan Ortodonti  
Cekat Oleh Tukang Gigi ”

Nama Peneliti : Lulu Amanda Utami 1106018562

Sesuai dengan keputusan Anggota Komisi Etik, maka dengan ini Komisi Etik Penelitian Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia menerangkan bahwa penelitian tersebut dinyatakan lolos etik.

Jakarta, 29 September 2014

Ketua Komisi Etik Penelitian FKGUI

Lisa Rinanda Amir, drg, PhD  
NIP 197609172010122002

Universitas Indonesia

## Lampiran 2. INFORMED CONSENT

### *INFORMED CONSENT*

#### **(Lembar Informasi Kepada Subjek Penelitian)**

Bersama ini saya meminta bantuan Bapak/Ibu/Saudara (i) untuk bersedia berpartisipasi dalam subjek penelitian saya, sehingga data yang didapatkan dapat saya gunakan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Gigi di Universitas Indonesia yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna ortodonti cekat oleh tukang gigi. Pada penelitian kali ini akan dilakukan pengisian tentang data responden beserta kuisisioner. Kerahasiaan data Anda dalam mengisi kuisisioner merupakan jaminan dari peneliti. Terima kasih atas kerjasama anda dalam membantu penelitian ini.

#### **Pernyataan Persetujuan Untuk Menjadi Subjek Penelitian**

Setelah saya membaca informasi diatas yang berkaitan dengan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Pekerjaan Ortodonti Cekat Oleh Tukang Gigi” dengan ini saya menyatakan **Setuju/Tidak Setuju** untuk mengikuti penelitian tersebut dengan sadar tanpa paksaan.

Jakarta.....2014

(.....)

**Universitas Indonesia**

### IDENTITAS DIRI

Nama Responden :  
 Umur : tahun  
 Jenis Kelamin : P/L (Lingkari salah satu)  
 Pekerjaan :  
 Pendidikan :

### PETUNJUK PENGISIAN

Dalam kuisisioner ini berisi beberapa pertanyaan dan pernyataan. Anda diminta untuk memilih salah satu jawaban atas pertanyaan dan memberikan satu tanggapan atas pernyataan tersebut. Sebelum menjawab ada beberapa **hal yang perlu Anda perhatikan**, yaitu :

1. Pada kuisisioner ini tidak ada jawaban yang salah atau benar, Anda diminta untuk menjawab secara jujur sesuai dengan keadaan diri Anda dan bukan berdasarkan atas apa yang Anda anggap baik.
2. Perlu Anda ketahui bahwa hasil jawaban Anda akan dirahasiakan dan tidak berpengaruh pada pekerjaan Anda.
3. Jika telah selesai, periksalah kembali jawaban Anda, pastikan semua pernyataan telah terjawab. Terima kasih.

#### I. DAFTAR PERTANYAAN

1. Apakah setelah melakukan perawatan ortodonti cekat (kawat gigi) Anda merasakan efek samping sebagai berikut? (Boleh pilih lebih dari satu)
  - Makanan mudah terselip
  - Gigi terasa nyeri dan tidak nyaman
  - Gusi mudah berdarah

Gigi berlubang

2. Apakah Anda merasa puas dengan biaya yang Anda keluarkan untuk perawatan ortodonti cekat (kawat gigi)?
  - a. Ya
  - b. Tidak
  
3. Apakah biaya perawatan yang murah menjadi alasan Anda melakukan perawatan ortodonti cekat (kawat gigi) di tukang gigi?
  - a. Ya
  - b. Tidak
  
4. Apakah Anda merasa puas dengan biaya tambahan lain (contoh: ongkos ke tempat kerja tukang gigi, biaya kontrol dll.) yang Anda keluarkan selain biaya perawatan ortodonti cekat (kawat gigi) itu sendiri?
  - a. Ya
  - b. Tidak
  
5. Apakah Anda mengetahui tentang perawatan ortodonti lepasan?
  - a. Ya (lanjut ke no.7)
  - b. Tidak (lanjut ke bagian II kolom pertanyaan "HARAPAN")
  
6. Jika iya, mengapa Anda tidak memilih untuk menggunakan alat ortodonti lepasan?
  - Ortodonti lepasan kurang trendy
  - Ortodonti lepasan kurang efektif dibandingkan dengan ortodonti cekat
  - Ortodonti cekat yang saat ini saya gunakan lebih murah
  - Rekomendasi dari teman dan keluarga adalah ortodonti cekat
  - .....
  - .....
  
7. Manakah yang lebih Anda pilih:
  - a. Ortodonti lepasan dengan harga yang murah
  - b. Ortodonti cekat dengan harga yang mahal
  
8. Manakah yang lebih Anda pilih:

- a. Ortodonti lepasan dengan harga yang murah dan dilakukan oleh dokter gigi
  - b. Ortodonti cekat dengan harga yang sama dan dilakukan oleh tukang gigi
- Sebutkan alasan Anda:

.....  
 ...

9. Manakah yang lebih Anda pilih jika keduanya memiliki harga yang sama:
- a. Ortodonti cekat yang dirawat oleh dokter gigi
  - b. Ortodonti cekat yang dirawat oleh tukang gigi
- Sebutkan alasan Anda:

.....

**II. DAFTAR PERTANYAAN**

**Petunjuk:** Anda diminta untuk memberikan opini atau pernyataan-pernyataan di bawah ini. Berilah tanda centang ( √ ) pada jawaban yang Anda anggap paling mewakili diri anda, di kolom yang telah disediakan. Isilah bagian **HARAPAN** terlebih dahulu, setelah itu barulah mengisi bagian **KINERJA**.

**A. HARAPAN**

Pada bagian ini, Anda diminta untuk menjawab pertanyaan tentang harapan Anda terhadap perawatan ortodonti cekat (behel) oleh tukang gigi dengan memberi tanda centang (√) pada kolom yang dianggap paling mewakili diri Anda.

- SP** = Sangat Penting
- P** = Penting
- B** = Biasa
- TP** = Tidak Penting
- STP** = Sangat Tidak Penting

No.	Objek	SP	P	B	TP	STP
		5	4	3	2	1
	<b>Dimensi Tangible</b>					

1.	Seberapa pentingkah menurut Anda, penampilan yang rapi dan bersih dari seorang tukang gigi?					
2.	Seberapa pentingkah menurut Anda, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan kerja tukang gigi yang Anda datangi?					
3.	Seberapa pentingkah menurut Anda, penggunaan alat-alat yang bersih dan lengkap yang digunakan oleh tukang gigi?					
4.	Seberapa pentingkah menurut Anda, tata ruang eksterior dan interior ruangan tukang gigi yang Anda datangi?					
<b>Dimensi Reliability</b>						
1.	Seberapa pentingkah menurut Anda, prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat dilakukan di tempat kerja tukang gigi yang Anda datangi?					
2.	Seberapa pentingkah menurut Anda, pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat yang dilakukan oleh tukang gigi?					
		<b>SP</b> <b>(5)</b>	<b>P</b> <b>(4)</b>	<b>B</b> <b>(3)</b>	<b>TP</b> <b>(2)</b>	<b>STP</b> <b>(1)</b>
3.	Seberapa pentingkah menurut Anda, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit yang dilakukan oleh tukang gigi?					
4.	Seberapa pentingkah menurut Anda, jadwal pelayanan yang tepat waktu di tempat kerja tukang gigi?					
<b>Dimensi Responsiveness</b>						

1.	Seberapa pentingkah menurut Anda, kemampuan tukang gigi yang cepat dan tanggap dalam menangani keluhan yang diderita pasiennya?					
2.	Seberapa pentingkah menurut Anda, kemampuan tukang gigi yang mampu memberikan solusi atas keluhan yang diderita pasiennya?					
3.	Seberapa pentingkah menurut Anda, kemampuan tukang gigi dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasiennya?					
<b>Dimensi Assurance</b>						
1.	Seberapa pentingkah menurut Anda, tukang gigi mengetahui dan memahami tentang suatu penyakit gigi dan mulut?					
2.	Seberapa pentingkah menurut Anda, kemampuan tukang gigi memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasiennya?					
3.	Seberapa pentingkah menurut Anda, keterampilan tukang gigi dalam melakukan perawatan ortodonti cekat?					
4.	Seberapa pentingkah menurut Anda, pelayanan yang sopan dan ramah yang diberikan oleh tukang gigi kepada pasiennya?					
<b>Dimensi Empathy</b>						
1.	Seberapa pentingkah menurut Anda, kemampuan tukang gigi dalam memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasiennya?					

2.	Seberapa pentingkah menurut Anda, kemampuan tukang gigi untuk memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya?					
3.	Seberapa pentingkah menurut Anda, kemampuan tukang gigi dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain?					

### B. KINERJA

Pada bagian ini Anda diminta untuk menjawab pertanyaan mengenai pelayanan perawatan ortodonti cekat(behel) yang diberikan oleh tukang gigi dengan memberi tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan apa yang Anda rasakan

- SB** = Sangat Baik  
**B** = Baik  
**Bs** = Biasa  
**TB** = Tidak Baik  
**STB** = Sangat Tidak Baik

No.	Objek	SB	B	Bs	TB	STB
		5	4	3	2	1
<b>Dimensi Tangible</b>						
1.	Bagaimana kerapihan dan kebersihan penampilan tukang gigi?					
2.	Bagaimana kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan tukang gigi yang Anda datangi?					
3.	Bagaimana kebersihan dan kelengkapan alat-alat yang dipakai oleh tukang gigi?					
4.	Bagaimana tata ruang eksterior dan					

Universitas Indonesia

	interior ruangan tukang gigi yang Anda datangi?					
<b>Dimensi Reliability</b>						
1.	Bagaimana kemampuan tukang gigi dalam melakukan prosedur penerimaan secara cepat dan tepat?					
2.	Bagaimana kemampuan tukang gigi dalam memberikan pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan secara cepat dan tepat?					
3.	Bagaimana kemampuan tukang gigi dalam melakukan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit?					
4.	Bagaimana ketepatan jadwal pelayanan di tukang gigi yang Anda datangi?					
<b>Dimensi Responsiveness</b>						
1.	Bagaimana kemampuan tukang gigi dalam menangani keluhan yang diderita pasiennya secara cepat dan tanggap?					
		<b>SB</b> <b>(5)</b>	<b>B</b> <b>(4)</b>	<b>Bs</b> <b>(3)</b>	<b>TB</b> <b>(2)</b>	<b>STB</b> <b>(1)</b>
2.	Bagaimana kemampuan tukang gigi dalam memberikan solusi atas keluhan yang diderita pasiennya?					
3.	Bagaimana kemampuan tukang gigi dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti kepada pasiennya?					
<b>Dimensi Assurance</b>						
1.	Bagaimana pengetahuan tentang penyakit gigi dan mulut yang dimiliki oleh tukang gigi?					
2.	Bagaimana kemampuan tukang					

Universitas Indonesia

	memberikan rasa aman dan percaya dalam diri pasiennya?					
3.	Bagaimana keterampilan tukang gigi ketika melakukan perawatan ortodonti cekat?					
4.	Bagaimana kemampuan tukang gigi dalam memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada pasiennya?					
<b>Dimensi Empathy</b>						
1.	Bagaimana kemampuan tukang gigi dalam memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasiennya?					
2.	Bagaimana kemampuan tukang gigi dalam memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya?					
3.	Bagaimana kemampuan tukang gigi dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain?					

**-TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA-**

**Universitas Indonesia**

## Lampiran 4. Hasil Uji Statistik

## 1. Uji Spearman Tangible1

			tan1	keptan1
Spearman's rho	tan1	Correlation Coefficient	1.000	.607**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	keptan1	Correlation Coefficient	.607**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 2. Uji Spearman Tangible 2

			tan2	keptan2
Spearman's rho	tan2	Correlation Coefficient	1.000	.709**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	keptan2	Correlation Coefficient	.709**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 3. Uji Spearman Tangible3

			tan3	keptan3
Spearman's rho	tan3	Correlation Coefficient	1.000	.790**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	keptan3	Correlation Coefficient	.790**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 4. Uji Spearman Tangible 4

(lanjutan)

			tan4	keptan4
Spearman's rho	tan4	Correlation Coefficient	1.000	.306**
		Sig. (1-tailed)	.	.001
		N	96	96
	keptan4	Correlation Coefficient	.306**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.001	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 5. Uji Spearman Reliability1

Universitas Indonesia

Correlations			rel1	kepuasan_ rel1
Spearman's rho	rel1	Correlation Coefficient	1.000	.332**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	kepuasan_rel1	Correlation Coefficient	.332**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 6. Uji Spearman Reliability2

Correlations			keprel2	rel2
Spearman's rho	keprel2	Correlation Coefficient	1.000	.580**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	rel2	Correlation Coefficient	.580**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 7. Uji Spearman Reliability3

Correlations			rel3	kepuasan_ rel3
Spearman's rho	rel3	Correlation Coefficient	1.000	.449**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	kepuasan_rel3	Correlation Coefficient	.449**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 8. Uji Spearman Reliability4

(lanjutan)

Correlations			rel4	kepuasan_ rel4
Spearman's rho	rel4	Correlation Coefficient	1.000	.449**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	kepuasan_rel4	Correlation Coefficient	.449**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 9. Uji Spearman Responsiveness1

**Correlations**

			res1	kepres1
Spearman's rho	res1	Correlation Coefficient	1.000	1.000**
		Sig. (1-tailed)	.	.
		N	96	96
	kepres1	Correlation Coefficient	1.000**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 10. Uji Spearman Responsiveness2

**Correlations**

			kepres2	res2
Spearman's rho	kepres2	Correlation Coefficient	1.000	.580**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	res2	Correlation Coefficient	.580**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 11. Uji Spearman Responsiveness3

**Correlations**

			kepres3	res3
Spearman's rho	kepres3	Correlation Coefficient	1.000	.669**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	res3	Correlation Coefficient	.669**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 12. Uji Spearman Assurance1

**Correlations**

			ass1	kepass1
Spearman's rho	ass1	Correlation Coefficient	1.000	.707**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	kepass1	Correlation Coefficient	.707**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 15. Uji Spearman Assurance2

(lanjutan)

Correlations			ass2	kepass2
Spearman's rho	ass2	Correlation Coefficient	1.000	.583**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	kepass2	Correlation Coefficient	.583**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 16. Uji Spearman Assurance3

Correlations			ass3	kepass3
Spearman's rho	ass3	Correlation Coefficient	1.000	.535**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	kepass3	Correlation Coefficient	.535**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 17. Uji Spearman Assurance4

Correlations			ass4	kepass4
Spearman's rho	ass4	Correlation Coefficient	1.000	.573**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	kepass4	Correlation Coefficient	.573**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## 18. Uji Spearman Empathy1

Correlations			emp1	kepemp1
Spearman's rho	emp1	Correlation Coefficient	1.000	.443**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	kepemp1	Correlation Coefficient	.443**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Universitas Indonesia

### 19. Uji Spearman Empathy2

(lanjutan)

			emp2	kepemp2
Spearman's rho	emp2	Correlation Coefficient	1.000	.248**
		Sig. (1-tailed)	.	.007
		N	96	96
	kepemp2	Correlation Coefficient	.248**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.007	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### 20. Uji Spearman Empathy3

			emp3	kepemp3
Spearman's rho	emp3	Correlation Coefficient	1.000	.522**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	kepemp3	Correlation Coefficient	.522**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### 21. Uji Spearman Tangible

			tantotal	kep_tantotal
Spearman's rho	tantotal	Correlation Coefficient	1.000	.455**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	kep_tantotal	Correlation Coefficient	.455**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### 22. Uji Spearman Reliability

			keprel_total	reltotal
Spearman's rho	keprel_total	Correlation Coefficient	1.000	.389**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	reltotal	Correlation Coefficient	.389**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Universitas Indonesia

### 23. Uji Spearman Responsivness

Correlations			kepres_total	restotal
Spearman's rho	kepres_total	Correlation Coefficient	1.000	.687**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	restotal	Correlation Coefficient	.687**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### 24. Uji Spearman Assurance

Correlations			asstotal	kep_asstotal
Spearman's rho	asstotal	Correlation Coefficient	1.000	.411**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	kep_asstotal	Correlation Coefficient	.411**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### 25. Uji Spearman Empathy

Correlations			kep_emptotal	emptotal
Spearman's rho	kep_emptotal	Correlation Coefficient	1.000	.370**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	96	96
	emptotal	Correlation Coefficient	.370**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	96	96

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### 26 Hasil Uji Korelasi Kepuasan dengan Mutu Pelayanan

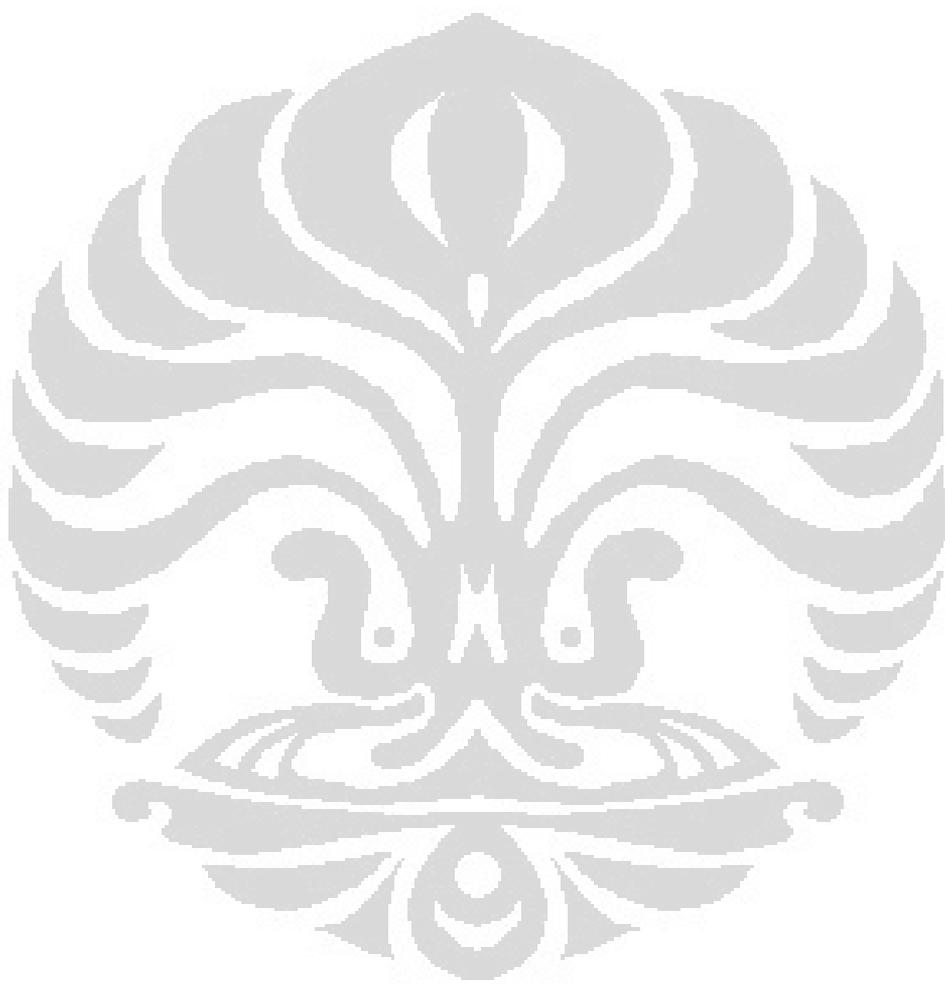
Correlations			kinerja_total	kepuasan_total
Spearman's rho	kinerja_total	Correlation Coefficient	1.000	.312**
		Sig. (1-tailed)	.	.001
		N	96	96
	kepuasan_total	Correlation Coefficient	.312**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.001	.
		N	96	96

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Lampiran 5. Dokumentasi Pengambilan Data



Universitas Indonesia



**Universitas Indonesia**