

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 05 Juni 2024 di Puskesmas Oesapa dan yang menjadi responden pada penelitian ini adalah pasien promotif dan preventif. Dalam penelitian ini terdapat 30 responden dari pasien promotif dan preventif yang yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas Oesapa dan dilakukan pembagian kuesioner setelah selesai tindakan promotif dan preventif.

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian dapat dideskripsikan responden berdasarkan umur dan tingkat kepuasan responden terhadap peran terapis gigi dan mulut dalam upaya promotif dan preventif responden dalam tabel sebagai berikut:

a. Karakteristik responden berdasarkan umur

Karakteristik berdasarkan umur pasien yang berkunjung ke puskesmas oesapa untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Tabel 4.1. Distribusi berdasarkan kelompok umur

Kelompok umur	n	Frekuensi (%)
12-25 tahun	17 orang	56,66%
26-45 tahun	8 orang	26,66
46-65 tahun	5 orang	16,66
Total	30	100%

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 30 pasien yang berkunjung ke poli gigi sebagian besar berusia 12-25 berjumlah 17 orang dengan jumlah 56,66%

b. Karakteristik berdasarkan tingkat kepuasan pasien terhadap peran terapis gigi dan mulut dalam upaya promotif dan preventif responden dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan upaya promotif

Kriteria kepuasan	n	(%)
Sangat puas	21	70%
Puas	8	26%
Tidak puas	1	3%
Sangat tidak puas	0	0%
Total	30	100%

Dari tabel 4.2 diperoleh tingkat kepuasan pasien terhadap upaya promotif pada pasien poli gigi di Puskesmas Oesapa dengan kriteria sangat puas berjumlah 21 dengan frekuensi 100%.

Tabel 4.3. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien berdasarkan upaya preventif

Kriteria kepuasan	n	(%)
Sangat puas	12	40 %
Puas	18	60%
Tidak puas	0	0%
Sangat tidak puas	0	0%
Total	30	100%

Dari tabel 2 diperoleh tingkat kepuasan pasien terhadap upaya preventif pada pasien poli gigi di Puskesmas Oesapa dengan kriteria puas berjumlah 18 orang dengan frekuensi 50%.

B. Pembahasan

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap peran terapis gigi dan mulut dalam upaya promotif dan preventif di poli gigi dengan pasien yang di dapat berdasarkan jawaban kuisioner yang diisi oleh pasien di poli gigi pada Puskesmas Oesapa pada tabel 4.2 diperoleh dari tingkat kepuasan pasien terhadap upaya promotif dengan kriteria sangat puas sebanyak 21 orang dengan frekuensi (70%), kriteria puas sebanyak 8 orang dengan frekuensi (26%), kriteria tidak puas sebanyak 1 orang dengan frekuensi (3%) dan kriteria sangat tidak puas sebanyak 0 orang dengan frekuensi (0%) sedangkan pada tabel 4.3 diperoleh dari kepuasan pasien terhadap upaya preventif dengan kriteria sangat puas sebanyak 12 pasien dengan frekuensi (40%), kriteria puas sebanyak 18 orang dengan frekuensi (60%), kriteria tidak puas sebanyak 0 orang dengan frekuensi (0%) dan kriteria sangat tidak puas sebanyak 0 orang dengan frekuensi (0%).

Dari tingkat kepuasan sangat puas dan puas yaitu karena petugas poli gigi dalam melayani sudah ramah dan sopan, prosedur penerimaan di poli gigi sudah cepat dan tepat, petugas poli gigi sudah memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien, petugas poli gigi memperhatikan pasien dengan sungguh-sungguh saat berkomunikasi, prosedur pelayanan tidak berbelit belit, dan petugas poli gigi perhatian terhadap pasien ataupun pendampingnya sudah baik dan hal ini dapat dilihat dari respon yang positif dari para pasien yang berobat ke poli gigi tersebut.

Dari hasil penelitian ini bahwa tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke poli gigi di Puskesmas Oesapa berdasarkan aspek kepuasan yaitu pada upaya promotif yang diberikan oleh petugas pada poli gigi dengan rata-rata pasien merasa sangat puas.

Kepuasan responden atau pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Oesapa merupakan perasaan senang atau kecewa terhadap hasil pelayanan yang telah didapatkan setelah mendapatkan pelayanan. Perasaan puas atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan

ekspresi perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapatkan kesan dari hasil pelayanan kinerja yang diberikan kepada pasien tersebut.

Hasil penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan terhadap hubungan petugas pasien poli gigi dengan pasien yang di dapat berdasarkan jawaban kuisioner yang diisi oleh pasien di poli gigi dan mulut di Puskesmas Punggur pada tabel 2 diperoleh tingkat kepuasan dengan kriteria sangat puas sebanyak 28 orang (63,6%), kriteria puas sebanyak 14 orang (31,8%) dan yang cukup puas sebanyak 2 orang (4,5%). Dari aspek hubungan petugas poli gigi dengan pasien tingkat kepuasan sangat puas dan puas yaitu karena petugas poli gigi dalam melayani sudah ramah dan sopan, prosedur penerimaan di poli gigi sudah cepat dan tepat, petugas poli gigi sudah memberikan informasi yang mudah dimengerti, petugas poli gigi memperhatikan pasien dengan sungguh-sungguh saat berkomunikasi, prosedur pelayanan tidak berbelit belit, dan petugas poli gigi perhatian terhadap pasien ataupun pendampingnya sudah baik dan hal dapat dilihat respon yang positif dari para pasien yang berobat ke poli gigi tersebut. Namun dari pengamatan peneliti tingkat kepuasan hanya cukup puas karena jadwal pelayanan di poli gigi tidak dijalankan dengan tepat sebagaimana jam kerja puskesmas dilaksanakan. Menurut hasil penelitian Kaligis (2018) aspek hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Hasil yang didapatkan pada penelitian Kaligis pasien yang merasa puas terhadap hubungan petugas kesehatan dengan pasien sebanyak 47 orang (55,95%). Hubungan petugas sikap dan kecepatan dalam melayani pasien akan menimbulkan rasa puas dan memiliki persepsi baik terhadap pelayanan kesehatan. Hasil penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan terhadap kompetensi petugas poli gigi yang di dapat berdasarkan jawaban kuisioner yang diisi oleh pasien di poli gigi dan mulut di Puskesmas Punggur pada tabel 3 diperoleh tingkat kepuasan dengan kriteria sangat puas sebanyak 25 orang (56,8%), kriteria puas sebanyak 17 orang (38,6%) dan yang cukup puas sebanyak 2 orang (4,5%). Pada aspek kompetensi Teknik petugas pasien sudah memiliki kriteria sangat puas dan puas karena kemampuan tenaga kesehatan gigi didalam melakukan perawatan sudah baik, Kerapihan dan

kebersihan penampilan petugas poli gigi sudah baik, Petugas poli gigi mampu menjelaskan diagnosa penyakit pasien dengan cukup baik. Perawatan yang diberikan petugas poli gigi mampu menghilangkan sakit/keluhan yang dirasakan. Petugas poli gigi memberikan intruksi sesudah melakukan pelayanan, Petugas poli gigi memberikan kesempatan pasien untuk bertanya, keterampilan petugas poli gigi dalam bekerja sudah membuat pasien merasa puas. Namun menurut pengamatan peneliti pasien yang hanya merasa cukup puas pada kompetensi tenaga kesehatan gigi karena keterbatasan sarana prasarana sehingga petugas tidak bisa melakukan Tindakan sesuai keluhan pasien. Menurut hasil penelitian kaligis (2018) kompetensi teknik petugas kesehatan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Hasil yang didapatkan pada penelitian Kaligis pasien yang merasa puas terhadap hubungan petugas kesehatan dengan pasien sebanyak 59 orang (70,24%). Kemampuan, ketepatan, penampilan petugas kesehatan dalam 29 memberikan pelayanan kepada pasien dapat berpengaruh pada persepsi pasien, jika pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka pasien akan berkunjung kembali ketika mengalami sakit yang sama. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke poli gigi dan mulut di Puskesmas Punggur berdasarkan aspek kepuasan yaitu hubungan petugas poli gigi dengan pasien dan kompetensi Teknik petugas poli gigi bahwa rata-rata pasien merasa sangat puas (Alapján-, 2016).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Neng dkk dan Ahmad dan Yeni yang menyatakan sikap dan perhatian petugas kesehatan membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya pada pengalaman yang diterima dalam bentuk suatu produk ataupun jasa. Penelitian Faigah menyatakan fasilitas mempunyai pengaruh yang penting terhadap kepuasan pasien, Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan puskesmas. Hal ini berarti bahwa peningkatan tingkat kepuasan pasien dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas. Menurut

Syamsul dkk terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas di Puskesmas dengan kepuasan pasien. Bila fasilitas di puskesmas lengkap, pasien akan mempromosikan kepada keluarganya. Yosa dan Wahyuni menyatakan faktor transportasi ke Puskesmas juga mempengaruhi kepuasan pasien gigi (Boy et al., 2021)

Penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas Talaga Bodas Kecamatan Lengkong Kota Bandung dengan jumlah responden 67 orang diperoleh hasil untuk variabel ketersediaan (Available) sebagian besar responden menjawab puas dengan persentase (80,59%) dan (16,41%) responden merasa sangat puas. Untuk variabel kewajaran (Appropriate) sebagian besar responden menjawab puas dengan persentase (78,5%) dan (15,5%) responden merasa sangat puas. Kemudian untuk variabel kesinambungan (continue) sebagian responden menjawab puas yaitu (68%) dan (11%) responden merasa sangat puas. Pada variable penerimaan (Acceptable) responden menjawab puas sebesar (68,5%) dan (17%) merasa sangat puas. Untuk variabel ketercapaian (Accessible) sebagian besar responden (79%) merasa puas dan (18,5%) merasa sangat puas. Pada variabel keterjangkauan (Affordable) responden yang menjawab puas sebesar (76%) dan (18%) responden sangat puas. Dan untuk variabel efisiensi (Efficient) responden menjawab puas sebesar (71%) dan (9%) menjawab sangat puas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata sebanyak 54 responden atau 80,59% menyatakan puas dengan tersedianya pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Talaga Bodas Kecamatan Lengkong Kota Bandung¹⁰. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara dapat dilihat mengenai pelayanan dokter terbaik dengan jumlah 79,19% responden, dibandingkan dengan kategori pelayanan perawat baik berjumlah 65,07% responden, dari hasil penelitian tersebut jumlah pasien yang merasa puas dengan hasil pelayanan kinerja puskesmas dirasa cukup baik (Siti Dinda Prasasti et al., 2021)