

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Karakteristik Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Yarsi yang berlokasi di Jl. Letjend Suprpto, Cempaka Putih, Jakarta Pusat. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Yarsi merupakan salah satu dari empat Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Jakarta yang menyediakan fasilitas pelayanan lengkap mulai dari IGD, rawat inap, kamar operasi, hingga pelayanan penunjang medik seperti pelayanan farmasi, laboratorium teknik gigi, radiologi gigi (*x-ray, panoramic photo, dan cephalometric photo*), rekam medik, dan sterilisasi *instrument*. Ada juga pelayanan medik spesialis yang terdiri dari *orthodontic* (kawat gigi), *periodontic*, *prosthodontic*, konservasi gigi, penyakit mulut, *pedodontic*, dan bedah mulut termasuk *odontectomy*.

4.1.2 Gambaran Umum Populasi dan Sampel Penelitian

Data pasien tahun 2024 di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Yarsi menunjukkan jumlah rata-rata pasien eksekutif ditiap bulannya adalah 500 pasien, sedangkan jumlah rata-rata pasien ke spesialis bedah mulut dengan kasus impaksi sebanyak 70-80 ditiap bulannya. Berdasarkan data tersebut, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling* didapatkan jumlah sampel sebanyak 45 responden. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober tahun 2024. Seluruh responden penelitian berhasil mengikuti alur kegiatan penelitian hingga selesai. Alur penelitiannya yaitu responden penelitian diberikan penjelasan prosedur sebelum dilakukan penelitian, jika setuju responden diberikan formulir *informed consent* kemudian diberikan kuesioner tentang pengetahuan impaksi gigi molar 3 dan kuesioner kepuasan pelayanan pada pasien *post odontectomy*.

4.1.2.1 Karakteristik Responden Penelitian

Distribusi frekuensi sampel penelitian berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | $\Sigma(fn)$ | Persentase (%) |
|----|---------------|--------------|----------------|
| 1 | Laki-laki | 20 | 44,4 |
| 2 | Perempuan | 25 | 55,6 |
| | Jumlah | 45 | 100 |

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 (55,6%) responden.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia | $\Sigma(fn)$ | Persentase (%) |
|----|--------|--------------|----------------|
| 1 | 17-23 | 11 | 24,4 |
| 2 | 24-29 | 23 | 51,1 |
| 3 | 30-35 | 11 | 24,4 |
| | Jumlah | 45 | 100 |

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa usia pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi berkisar dari usia 17-35, dengan sebagian besar berada di rentang usia 24-29 tahun sebanyak 23 (51,1%) responden.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| No | Tingkat Pendidikan | $\Sigma(fn)$ | Persentase (%) |
|----|--------------------|--------------|----------------|
| 1 | SD | 1 | 2,2 |
| 2 | SMA | 5 | 11,1 |
| 3 | Diploma-3 | 1 | 2,2 |
| 4 | S-1 | 36 | 80,0 |
| 5 | S-2 | 2 | 4,4 |
| | Jumlah | 45 | 100 |

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi memiliki latar belakang pendidikan terakhir S-1 sebanyak 36 (80,0%) responden.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Penelitian berdasarkan Tingkat Pengetahuan

| No | Tingkat Pengetahuan | $\Sigma(fn)$ | Persentase (%) |
|--------|---------------------|--------------|----------------|
| 1 | Baik | 31 | 68,9 |
| 2 | Cukup | 13 | 28,9 |
| 3 | Kurang | 1 | 2,2 |
| Jumlah | | 45 | 100 |

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan tentang impaksi gigi molar 3 pada pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 31 (68,9%) responden.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Penelitian berdasarkan Kepuasan Pelayanan

| No | Kepuasan Pelayanan | $\Sigma(fn)$ | Persentase (%) |
|--------|--------------------|--------------|----------------|
| 1 | Baik | 39 | 86,7 |
| 2 | Sedang | 6 | 13,3 |
| 3 | Kurang | 0 | 0 |
| Jumlah | | 45 | 100 |

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan pada pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 39 (86,7%) responden.

4.1.2.2 Tabulasi Silang Tingkat Pengetahuan Impaksi Gigi Molar 3 dengan Kepuasan Pelayanan pada Pasien *Post Odontectomy*

Tabel 4.6 Hasil Tabulasi Silang Tingkat Pengetahuan Impaksi Gigi Molar 3 dengan Kepuasan Pelayanan pada Pasien *Post Odontectomy* di RSGM Yarsi

| Pengetahuan | Kepuasan | | | | | | | |
|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| | Baik | | Sedang | | Kurang | | Total | |
| | $\Sigma(fn)$ | % | $\Sigma(fn)$ | % | $\Sigma(fn)$ | % | $\Sigma(fn)$ | % |
| Baik | 30 | 96,8 | 1 | 3,2 | 0 | 0,0 | 31 | 100,0 |
| Cukup | 9 | 69,2 | 4 | 30,8 | 0 | 0,0 | 13 | 100,0 |
| Kurang | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Total | 39 | 86,7 | 6 | 13,3 | 0 | 0,0 | 45 | 100,0 |

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden yang memiliki kepuasan pelayanan dan pengetahuan kriteria baik pada pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi berjumlah 30 (96,8%) responden.

Tabel 4.7 Hasil Statistik Uji *Spearman* Hubungan Tingkat Pengetahuan Impaksi Gigi Molar 3 dengan Kepuasan Pelayanan pada Pasien *Post Odontectomy* di RSGM Yarsi

| Uji <i>Spearman</i> | Variabel | |
|--------------------------------|-------------|----------|
| | Pengetahuan | Kepuasan |
| Pengetahuan | | |
| <i>Correlation Coefficient</i> | 1.000 | .469** |
| <i>Sig.(2-tailed)</i> | . | .001 |
| N | 45 | 45 |
| Kepuasan | | |
| <i>Correlation Coefficient</i> | .469** | 1.000 |
| <i>Sig.(2-tailed)</i> | .001 | . |
| N | 45 | 45 |

**.*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa hasil uji *spearman* hubungan antara tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelayanan pada pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi dapat dilihat *sig(2-tailed)* adalah 0,001. Nilai koefisiensi korelasi adalah sebesar 0,469. Nilai koefisiensi bernilai positif.

4.2 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Yarsi Jakarta dengan sampel penelitian berjumlah 45 responden yang terdiri dari 20 (44,4%) laki-laki dan 25 (55,6%) perempuan. Berdasarkan pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan berjumlah 25 (55,6%) responden. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saragih (2018) dan penelitian Saraswati (2021) menyatakan bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan. Tingginya frekuensi pada perempuan dikarenakan adanya perbedaan masa pertumbuhan antara laki-laki dan perempuan dimana perempuan biasanya berhenti pertumbuhannya ketika molar ketiga baru erupsi sedangkan pada laki-laki pertumbuhan rahang masih berlangsung selama masa erupsi molar ketiga sehingga memberikan ruang untuk gigi tersebut erupsi (Bereket dkk., 2011 *Cit.* Qutbi dkk., 2018). Selain itu beberapa faktor penyebab seperti daya tekanan akibat pengunyahan, bentuk makanan, proporsi besar gigi dan rahang dan tekanan kunyah laki-laki cenderung lebih besar dibandingkan dengan perempuan

sehingga akan berpengaruh pada tumbuh kembang rahang nantinya, bentuk makanan juga dapat berpengaruh pada perkembangan dimana perempuan lebih suka makan makanan yang lembut dan tidak membutuhkan tenaga atau tekanan kunyah yang besar dibandingkan dengan laki-laki (Fardi dkk., 2011 *Cit.* Qutbi dkk., 2018).

Data pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 23-29 tahun dengan jumlah 23 (51,1%) responden. Berdasarkan hasil penelitian ini semakin tinggi usia maka semakin rendah angka kejadian gigi impaksi molar ketiga, hal ini dilihat dari pasien dengan kelompok umur 30-35 tahun sebanyak 11 (24,4%) responden. Beberapa penelitian menjelaskan mungkin ini dikarenakan meningkatnya kesadaran tentang kesehatan gigi dan mulut serta pengangkatan perawatan untuk impaksi sudah lebih awal dilakukan.

Pertumbuhan gigi molar 3 pada seseorang akan berlangsung saat umur 17-30 tahun, pada umur ini seseorang yang memiliki kelainan posisi pertumbuhan gigi molar 3 akan merasakan dampak dari pertumbuhan gigi tersebut, sering merasa sakit pada pangkal rahang, terjadi pembengkakan, kesulitan menelan makanan dan berbicara, bahkan dapat menyebabkan sakit kepala. Pernyataan ini didukung oleh Rahayu (2014) yang menyatakan bahwa impaksi gigi adalah gigi yang terpendam dan terhalang untuk tumbuh keluar disebabkan oleh gigi didekatnya sehingga menyebabkan gigi tersebut tidak tumbuh sempurna. Gigi yang paling sering mengalami impaksi adalah gigi molar ketiga, atau dalam bahasa umumnya gigi geraham yang paling belakang (geraham ketiga). Manusia normal memiliki gigi geraham ketiga (gigi bungsu), yaitu di setiap sisi rahang ; atas kanan, atas kiri, bawah kanan, bawah kiri. Gigi geraham ketiga ini adalah gigi yang paling terakhir muncul. Normalnya gigi ini sudah muncul ketika berumur 15-21 tahun, namun seringkali gigi geraham ketiga ini tidak berhasil muncul dan malah terjebak di dalam tulang rahang yang menyebabkan rasa nyeri yang berlebihan.

Berdasarkan data pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan terakhir pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi adalah S-1 dengan jumlah 36 (80,0%) responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan Sriningsih (2011) yang menyatakan bahwa semakin tingginya tingkat pendidikan

seseorang maka kemungkinan semakin cepat dalam menerima dan memahami suatu informasi sehingga pengetahuan yang dimiliki juga semakin bertambah. Pernyataan ini didukung Notoatmodjo (2010), tingkat pendidikan akan mempengaruhi cara berpikir seseorang dalam berperilaku. Pendidikan akan membantu seseorang untuk berpikir dan menerapkannya, semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mudah untuk menerima informasi dan akan memiliki pengetahuan yang lebih luas.

Tabel 4.4 menunjukkan tingkat pengetahuan responden tentang impaksi gigi molar 3 paling banyak dengan kriteria baik sebanyak 31 (68,9%) responden. Pengetahuan yang dimiliki seseorang tentang pertumbuhan gigi yang tumbuh secara tidak normal menunjukkan kriteria baik, pada saat melakukan pemeriksaan keluhan utama, responden telah diberikan penjelasan oleh dokter gigi tentang gigi yang impaksi, baik penanganan dan penyebabnya. Melalui penjelasan dari dokter gigi, responden dapat memberikan jawaban yang baik mengenai impaksi gigi molar 3. Sejalan dengan pendapat Notoamodjo (2010) pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dan sebagainya). Pengetahuan seseorang terhadap objek mempunyai intensitas atau tingkat yang berbeda-beda.

Tabel 4.5 menunjukkan hasil tingkat kepuasan pasien *post odontectomy* terhadap pelayanan di RSGM Yarsi menunjukkan bahwa 39 (86,7%) responden dengan kategori baik yang artinya puas dengan layanan yang diterima, sementara 6 (13,3%) responden dengan kategori sedang. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Saraswati (2021) dan Kuntoro (2017) yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien *post odontectomy* merasa puas dengan layanan di Rumah Sakit/Klinik. Hasil penelitian Saraswati (2021) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan dengan kategori puas berjumlah 24 responden (68,6%). Hasil penelitian Kuntoro (2017) menunjukan 12 (12%) responden menyatakan sangat puas, 84 (84%) responden menyatakan puas dan 4 (4%) responden menyatakan cukup puas. Tidak ada responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit/klinik gigi dengan demikian dapat

dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit/klinik gigi berada pada kategori puas.

Pasien sebagian besar menyatakan puas terhadap layanan namun tentu perlu adanya perbaikan yang harus berlanjut untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal sehingga semua pasien dapat merasakan kepuasan yang diperoleh dari layanan tersebut. Peningkatan mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada pasien juga secara signifikan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien di lembaga tersebut. Kepuasan pasien ini dipengaruhi oleh kualitas layanan yang disediakan oleh Rumah Sakit (Aqil, 2020).

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara tingkat pengetahuan impaksi molar 3 dengan kepuasan pelayanan pada tabel 4.6, menunjukkan bahwa responden yang memiliki tingkat pengetahuan kategori baik, memiliki tingkat kepuasan kategori baik berjumlah 30 (96,8%) responden. Berdasarkan temuan ini, peneliti berasumsi bahwa pasien yang memiliki pengetahuan yang baik mengenai impaksi gigi molar 3 cenderung merasakan kepuasan dengan layanan yang diberikan *pasca* tindakan pencabutan dengan *odontectomy*, karena pemahamannya akan prosedur yang seharusnya dilakukan serta kualitas pelayanan yang diberikan, oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan pengetahuan pasien tentang impaksi gigi molar 3 dapat dianggap sebagai salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Hal ini menunjukkan pentingnya memberikan pendidikan dan informasi yang tepat kepada pasien mengenai jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, cara minum obat, serta prosedur tindakan yang akan dilakukan sehingga pasien dapat memiliki harapan yang realistis dan memahami apa yang diharapkan dari layanan yang diterima. Komunikasi yang efektif antara pasien dan petugas kesehatan juga dapat membantu dalam meningkatkan pemahaman dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Widayanti (2018) menyatakan 80 % responden merasa puas, dan 13,3 % responden sangat puas dengan pelayanan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya.

Hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelayanan pada pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi dapat dilihat *sig(2-tailed)* adalah 0,001 dimana ($p \leq 0,05$) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan. Nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,469 yang berarti mempunyai korelasi hubungan yang sedang. Nilai koefisien bernilai positif yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pasien, semakin tinggi tingkat kepuasannya terhadap layanan. Hal ini menegaskan pentingnya pendidikan dan informasi yang tepat kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Pasien yang menyatakan kepuasan pada pelayanan di RSGM Yarsi ini dikarenakan tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien, memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, melakukan tindakan dengan teliti dan terampil, menjaga hubungan yang baik dengan pasien, bersikap sopan dan ramah, memberikan perhatian dan dukungan moral, serta menjaga kebersihan ruangan. Dalam keseluruhan, pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti komunikasi yang baik, keterampilan perawatan, hubungan yang empatik, dan lingkungan yang bersih menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di RSGM Yarsi.

Hal ini menggambarkan nilai yang cukup positif tentang kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Selain itu melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan tentang perawatannya juga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang merasa didengar dan dihargai dalam pengambilan keputusan tentang perawatannya cenderung lebih puas dengan hasil perawatannya. Sebaliknya pada pasien yang menyatakan ketidakpuasan pada pelayanan di RSGM Yarsi ini dikarenakan tidak tersedianya ruang tunggu yang nyaman untuk pasien dan keluarganya, dan juga beberapa pasien mengeluhkan waktu pelayanan yang tidak sesuai jam pada pasien yang menyebabkan beberapa pasien harus menunggu sampai dilakukan tindakan/penanganan.

Berdasarkan hal ini, pihak manajemen rumah sakit masih perlu mengadakan peningkatan pelayanan demi tercapainya pelayanan yang optimal agar pasien dan keluarganya merasa puas dengan layanan yang diberikan. Terlepas dari

hasil yang telah dibahas, penelitian ini hanya memfokuskan pada hubungan antara pengetahuan impaksi gigi molar 3 dengan kepuasan pelayanan pada pasien *post odontectomy* di RSGM Yarsi. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor-faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas layanan, komunikasi antara pasien dan petugas kesehatan serta dapat mengeksplorasi hubungan antara dimensi kepuasan pelayanan dengan tingkat pengetahuan pasien secara lebih mendalam.