

## BAB 6

### PEMBAHASAN

#### 6.1 Gambaran Umum Pasien

Berdasarkan usia responden, sebagian besar perawatan gigi tiruan yang dilakukan pasien dalam rentang usia 21-30 tahun sebanyak 64 responden (64%) dan pasien yang berusia 31-40 tahun sebanyak 36 responden (36%). Responden pada rentang usia 21-30 tahun merupakan jumlah terbanyak yang melakukan perawatan gigi tiruan jembatan di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya. Hal ini dikarenakan kesadaran akan perilaku menjaga kesehatan pada pasien dengan usia yang lebih tua lebih rendah daripada pasien dengan usia yang lebih muda (Brown dan Theoharides, 2009).

Dari hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa pasien yang berusia 21-30 tahun lebih peduli terhadap kehilangan gigi yang mereka alami dan menggantikannya dengan gigi tiruan jembatan. Hal ini dikarenakan pasien dengan usia yang lebih tinggi memberi prioritas yang lebih rendah pada kesehatan gigi. Masalah mobilitas dan kurangnya informasi juga menjadi kontribusi terhadap rendahnya minat dalam melakukan perawatan gigi (Maupome *et al.*, 1998)

Persepsi yang muncul terkait dengan bertambahnya usia, seperti perasaan bahwa mereka terlalu tua untuk beradaptasi dengan gigi tiruan dan juga kurangnya minat pada estetika juga dapat menjadi faktor penyebab rendahnya kebutuhan yang dirasakan pada kelompok usia yang lebih tinggi (Pallegedara *et al.*, 2005)

## **6.1 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Fungsi Pengunyahan Gigi Tiruan Jembatan**

Kelancaran pengunyahan makanan di dalam rongga mulut bergantung pada kelengkapan susunan gigi. Jumlah gigi yang tidak lengkap akan menurunkan keefektifan fungsi pengunyahan. Kehilangan gigi terutama di regio posterior membawa berbagai dampak bagi pasien. Mengingat fungsinya maka kehilangan gigi yang tidak digantikan dapat menyebabkan gangguan pada fungsi pengunyahan (Moynihan, 2007).

Pada penelitian ini, kepuasan pasien diukur berdasarkan penilaian pasien terhadap persepsi tingkat kepuasan dalam menggunakan gigi tiruan jembatan di Rumah Sakit Universitas Brawijaya Malang. Hasil penelitian ini memperlihatkan tingkat kepuasan pasien yang cukup tinggi terhadap penggunaan gigi tiruan jembatan untuk memperbaiki fungsi pengunyahan. Hal ini ditunjukkan baik oleh pasien laki-laki maupun pasien perempuan, dimana tidak ada pasien yang masuk kategori tidak puas atau kategori sangat tidak puas. Jadi, pengguna gigi tiruan jembatan memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi dari segi fungsi pengunyahan.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai aspek yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kepuasan pasien adalah konsep yang kompleks yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu gaya hidup, pengalaman yang pernah didapat dan harapan di masa depan serta penyedia layanan kesehatan. Keberhasilan layanan kesehatan gigi dan mulut dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien yang menerima perawatan tersebut. Instrumen penelitian seperti kuisisioner yang mengukur respon pasien terhadap perawatan

gigi sangat membantu dalam menilai kepuasan pasien sehubungan dengan perawatan gigi yang diberikan. (Habib SR *et al.* 2014)

Hasil dari data kepuasan pasien pengguna gigi tiruan jembatan didapat bahwa pasien laki-laki lebih puas dibandingkan pasien perempuan. Hal ini memperlihatkan bahwa pasien perempuan lebih menaruh perhatian yang tinggi terhadap gigi tiruan jembatan yang mereka gunakan, sehingga tingkat kepuasan terhadap gigi tiruan lebih rendah daripada pasien laki-laki. Hasil dari data mengenai tingkat kepuasan pasien pengguna gigi tiruan jembatan ini juga sejalan dengan teori yang mengatakan bahwa pasien laki-laki lebih mudah puas termasuk dalam hal menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Simbolon, 2011). Hal tersebut dapat dilihat dari ketidakberagaman hasil penelitian yang didapatkan dari pasien laki-laki dalam memberikan pendapatnya, dimana hanya terpusat pada kategori jawaban puas dan sangat puas, sedangkan pada pasien perempuan memiliki jawaban yang lebih beragam yaitu sangat puas, puas dan kurang puas.

Kepuasan pasien adalah penilaian subjektif. Kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah bagian dari kewajiban profesi kedokteran gigi terhadap masyarakat. Meskipun hasil perawatan dan pengobatan telah optimal, jika pasien tidak merasa puas, maka tim dental belum mencapai tujuannya. Penelitian yang dilakukan oleh Thanveer (2010), mengajak pasien untuk mengekspresikan pendapat mereka tentang pengalaman perawatan kesehatan yang didapatkan, hasil penelitian tersebut dapat memberikan ukuran keberhasilan program kesehatan dalam hal kebutuhan yang dirasakan, harapan dan pengalaman perawatan kesehatan pasien.

## 6.2 Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien

### 1. Umur

Menurut Lumenta (1989) yang dikutip oleh Abdilah dan Ramdan (2006) bahwa kelompok umur yang lebih muda cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik.

Menurut Davis (1994) yang dikutip oleh Waluyo (2010), semakin tua usia seseorang, harapan terhadap pelayanan semakin rendah, sehingga mereka cenderung lebih mudah puas dibanding mereka yang berusia relatif muda. Pasien muda umumnya memiliki harapan yang lebih tinggi sehingga perlu pelayanan yang lebih untuk mencapai kepuasan. Pada penelitian ini, didapatkan hasil bahwa pasien dengan usia 31-40 tahun lebih merasa puas dibandingkan dengan pasien yang berusia 21-30 tahun.

### 2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin laki-laki cenderung lebih merasa puas dibandingkan perempuan. Hal ini terjadi karena laki-laki cenderung melihat produk dari sisi kualitas dan fungsinya, sedangkan perempuan lebih memiliki banyak pertimbangan dari segi sosial, psikologis dan penampilan luar produk (Prasetijo R dkk., 2005).

Hasil penelitian terhadap gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap fungsi pengunyahan gigi tiruan jembatan menunjukkan bahwa pasien laki-laki lebih merasa puas daripada pasien perempuan. Hasil ini didukung oleh teori yang diutarakan Baran dkk (2007) mengenai sikap yang dimiliki oleh pasien perempuan yaitu lebih teliti dan fokus dalam menjalani perawatan dapat

berpengaruh dan menambah kesulitan dalam meraih kepuasan pasien perempuan terhadap gigi tiruannya.