

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Uji Normalitas Karakteristik dan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang

Uji normalitas data karakteristik dan tingkat kepuasan pasien menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 5.1 Hasil Analisa Kolmogorov-Smirnov Jenis Kelamin Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Jenis Kelamin
N		290
Normal Parameters ^a	Mean	1.66
	Std. Deviation	.476
Most Extreme Differences	Absolute	.421
	Positive	.260
	Negative	-.421
Kolmogorov-Smirnov Z		7.164
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

a. Test distribution is Normal.

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa nilai signifikansi jenis kelamin $p = 0.000$ ($p < 0,05$), maka data jenis kelamin tidak berdistribusi normal.



Tabel 5.2 Hasil Analisa Kolmogorov-Smirnov Usia Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Usia
N		290
Normal Parameters ^a	Mean	3.03
	Std. Deviation	1.460
Most Extreme Differences	Absolute	.212
	Positive	.212
	Negative	-.173
Kolmogorov-Smirnov Z		3.619
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

a. Test distribution is Normal.

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa nilai signifikansi usia $p = 0.000$ ($p < 0,05$), maka data usia tidak berdistribusi normal.

Tabel 5.3 Hasil Analisa Kolmogorov-Smirnov Pendidikan Terakhir Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Pendidikan Terakhir
N		290
Normal Parameters ^a	Mean	3.67
	Std. Deviation	1.192
Most Extreme Differences	Absolute	.332
	Positive	.332
	Negative	-.210
Kolmogorov-Smirnov Z		5.660
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

a. Test distribution is Normal.

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa nilai signifikansi pendidikan terakhir $p = 0.000$ ($p < 0,05$), maka data tingkat pendidikan tidak berdistribusi normal.

Tabel 5.4 Hasil Analisa Kolmogorov-Smirnov Status Pekerjaan Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Status Pekerjaan
N		290
Normal Parameters ^a	Mean	4.39
	Std. Deviation	2.095
Most Extreme Differences	Absolute	.400
	Positive	.238
	Negative	-.400
Kolmogorov-Smirnov Z		6.805
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

a. Test distribution is Normal.

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa nilai signifikansi status pekerjaan $p = 0.000$ ($p < 0,05$), maka data status pekerjaan tidak berdistribusi normal.

Tabel 5.5 Hasil Analisa Kolmogorov-Smirnov Kunjungan Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Kunjungan
N		290
Normal Parameters ^a	Mean	1.64
	Std. Deviation	.480
Most Extreme Differences	Absolute	.414
	Positive	.268
	Negative	-.414
Kolmogorov-Smirnov Z		7.045
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

a. Test distribution is Normal.

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai signifikansi kunjungan $p = 0.000$ ($p < 0,05$), maka data kunjungan tidak berdistribusi normal.

Tabel 5.6 Hasil Analisa Kolmogorov-Smirnov Status Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Status Pasien
N		290
Normal Parameters ^a	Mean	1.50
	Std. Deviation	.578
Most Extreme Differences	Absolute	.348
	Positive	.348
	Negative	-.265
Kolmogorov-Smirnov Z		5.925
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

a. Test distribution is Normal.

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai signifikansi status pasien $p = 0.000$ ($p < 0,05$), maka data status pasien tidak berdistribusi normal.

Tabel 5.7 Hasil Analisa Kolmogorov-Smirnov Tingkat Kepuasan Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Tingkat Kepuasan
N		290
Normal Parameters ^a	Mean	4.33
	Std. Deviation	.584
Most Extreme Differences	Absolute	.323
	Positive	.323
	Negative	-.266
Kolmogorov-Smirnov Z		5.509
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000

a. Test distribution is Normal.

Tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai signifikansi tingkat kepuasan $p = 0.000$ ($p < 0,05$), maka data tingkat kepuasan tidak berdistribusi normal.

5.2 Karakteristik Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang

Tabel 5.8 Karakteristik Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Karakteristik		Jumlah (n=290)	%
Jenis Kelamin	Pria	100	34,48%
	Wanita	190	65,52%
Usia	17-20 tahun	48	16,55%
	21-30 tahun	83	28,62%
	31-40 tahun	46	15,86%
	41-50 tahun	37	12,76%
	>51 tahun	76	26,21%
Pendidikan Terakhir	SD	7	2,41%
	SMP	18	6,21%
	SMA	155	53,45%
	Diploma 1/2/3	11	3,79%
	S1	86	29,66%
	S2	10	3,45%
	S3	3	1,03%
Status Pekerjaan	PNS	33	11,38%
	Swasta	73	25,17%
	TNI/POLRI	3	1,03%
	Petani	0	0,00%
	Pedagang	1	0,34%
	Lain-lain	180	62,07%
Kunjungan	Pertama Datang	104	35,86%
	Pernah Datang/Pasien Ulang	186	64,14%
Status Pasien	Umum	157	54,14%
	Askes	121	41,72%
	Jamkesmas/Jamkesda	12	4,14%

Pada penelitian ini kuesioner dibagikan secara acak kepada 290 responden. Berdasarkan jenis kelamin, pasien wanita yang berkunjung lebih banyak daripada pria dengan jumlah pasien wanita sebanyak 190 orang dan pria 100 orang. Berdasarkan usia, pasien 17-20 tahun berjumlah 48 orang, usia 21-30 tahun berjumlah 83 orang, usia 31-40 tahun berjumlah 46 orang, usia 41-50 tahun berjumlah 37 orang, dan usia >51 tahun berjumlah 76 orang. Berdasarkan tingkat pendidikan, tujuh pasien berpendidikan SD, 18 orang berpendidikan SMP, 155 orang berpendidikan SMA, 11 orang berpendidikan diploma, 86 orang berpendidikan S1, 10 orang berpendidikan S2, dan tiga orang berpendidikan S3. Berdasarkan pekerjaan, 33 orang berprofesi sebagai PNS, 73 orang bekerja swasta, tiga orang berprofesi sebagai TNI/POLRI, satu orang pedagang, dan 180 orang yang terdiri atas pelajar, ibu rumah tangga, dan pensiunan. Berdasarkan jumlah kunjungan, pasien yang pertama kali datang berjumlah 104 orang, sedangkan pasien yang pernah datang sebelumnya berjumlah 186 orang. Berdasarkan status pasien. pasien umum berjumlah 157 orang, askes berjumlah 121 orang, dan Jamkesmas atau Jamkesda berjumlah 12 orang.

5.3 Hubungan Jenis Kelamin Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang

Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Uji Korelasi Spearman dan Crosstab. Pada penelitian ini terdapat 290 responden terdiri atas 100 pria dan 190 wanita.

Tabel 5.9 Hasil Analisa Spearman Jenis Kelamin Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Correlations			Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan
Spearman's rho	Jenis Kelamin	Correlation Coefficient	1,000	-,061
		Sig. (2-tailed)	.	,301
		N	290	290
	Tingkat Kepuasan	Correlation Coefficient	-,061	1,000
		Sig. (2-tailed)	,301	.
		N	290	290

Dari tabel 5.9 diperoleh angka koefisien korelasi sebesar -0,061. Artinya besar korelasi antara variable jenis kelamin dan tingkat kepuasan ialah sebesar 0,061 atau sangat lemah karena berada pada rentang dari 0-0,25. Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh $p = 0,301$ ($p > 0,05$), maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

Tabel 5.10 Hasil Tabulasi Silang Jenis Kelamin Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Jenis Kelamin * Tingkat Kepuasan Crosstabulation

Count		Tingkat Kepuasan			Total
		Biasa	Puas	Sangat Puas	
Jenis Kelamin	Pria	3	55	42	100
	Wanita	14	104	72	190
Total		17	159	114	290

Berdasarkan tabel 5.10 tingkat kepuasan jenis kelamin pasien wanita lebih tinggi daripada pasien pria. Pasien wanita yang merasa puas terhadap pelayanan berjumlah 104 orang dan yang merasa sangat puas berjumlah 72 orang, sedangkan pasien pria yang merasa puas terhadap pelayanan berjumlah 55 orang, dan yang merasa sangat puas berjumlah 42 orang.

5.4 Hubungan Usia Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang

Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Uji Korelasi Spearman dan Crosstab. Pada penelitian ini terdapat 290 responden terdiri atas 48 orang berusia 17-20 tahun, 83 orang berusia 21-30 tahun, 46 orang berusia 31-40 tahun, 37 orang berusia 41-50 tahun, dan 76 orang berusia >51 tahun.

Tabel 5.11 Hasil Analisa Spearman Usia Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Correlations				
			Usia	Tingkat Kepuasan
Spearman's rho	Usia	Correlation Coefficient	1,000	,333
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	290	290
	Tingkat Kepuasan	Correlation Coefficient	,333**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	290	290

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

Dari tabel 5.11 diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,333**. Artinya besar korelasi antara variable usia dan tingkat kepuasan ialah sebesar 0,333 atau cukup karena berada pada rentang 0,25-0,5. Berdasarkan nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$), maka hubungan kedua variabel signifikan.

Tabel 5.12 Hasil Tabulasi Silang Usia Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Usia * Tingkat Kepuasan Crosstabulation					
Count					
		Tingkat Kepuasan			Total
		Biasa	Puas	Sangat Puas	
Usia	17-20	5	33	10	48
	21-30	6	59	18	83
	31-40	3	19	24	46
	41-50	2	20	15	37
	>51	1	28	47	76
Total		17	159	114	290

Tabel 5.12 menunjukkan bahwa kelompok usia 21-30 tahun tingkat kepuasannya paling tinggi, 59 pasien merasa puas terhadap pelayanan. Kelompok pasien yang merasa sangat puas terhadap pelayanan yaitu pasien lansia (> 51 tahun).

5.5 Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang

Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Uji Korelasi Spearman dan Crosstab. Pada penelitian ini terdapat 290 responden terdiri atas tujuh orang berpendidikan SD, 18 orang berpendidikan SMP, 155 orang berpendidikan SMA, 11 orang berpendidikan Diploma, 86 orang berpendidikan S1, 10 orang berpendidikan S2, dan tiga orang berpendidikan S3.

Tabel 5.13 Hasil Analisa Spearman Pendidikan Terakhir Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Correlations				
			Pendidikan Terakhir	Tingkat Kepuasan
Spearman's rho	Pendidikan Terakhir	Correlation Coefficient	1,000	,056
		Sig. (2-tailed)	.	,345
		N	290	290
	Tingkat Kepuasan	Correlation Coefficient	,056	1,000
		Sig. (2-tailed)	,345	.
		N	290	290

Dari tabel 5.13 diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,056. Artinya besar korelasi antara variable tingkat pendidikan dan tingkat kepuasan ialah sebesar 0,056 atau sangat lemah karena mendekati angka koefisien 0. Berdasarkan nilai signifikansi $p = 0,345$ ($p > 0,05$), maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

Tabel 5.14 Hasil Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Pendidikan Terakhir * Tingkat Kepuasan Crosstabulation

Count

		Tingkat Kepuasan			Total
		Biasa	Puas	Sangat Puas	
Pendidikan Terakhir	SD	1	4	2	7
	SMP	0	7	11	18
	SMA	12	91	52	155
	Diploma	0	7	4	11
	S1	3	43	40	86
	S2	1	5	4	10
	S3	0	2	1	3
Total		17	159	114	290

Tabel 5.14 menunjukkan bahwa kelompok pasien berpendidikan terakhir SMA tingkat kepuasannya paling tinggi dibandingkan kelompok lainnya. Pasien SMA yang merasa puas terhadap pelayanan berjumlah 91 orang dan pasien SMA yang merasa sangat puas berjumlah 52 orang.

5.6 Hubungan Status Pekerjaan Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang

Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Uji Korelasi Spearman dan Crosstab. Pada penelitian ini terdapat 290 responden terdiri atas

33 orang PNS, 73 orang pegawai swasta, 3 orang TNI/POLRI, 1 orang pedagang, dan 180 orang terdiri atas ibu rumah tangga, pensiunan, dan pelajar.

Tabel 5.15 Hasil Analisa Spearman Status Pekerjaan Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Correlations			Status Pekerjaan	Tingkat Kepuasan
Spearman's rho	Status Pekerjaan	Correlation Coefficient	1,000	-,068
		Sig. (2-tailed)	.	,250
		N	290	290
	Tingkat Kepuasan	Correlation Coefficient	-,068	1,000
		Sig. (2-tailed)	,250	.
		N	290	290

Dari tabel 5.15 diperoleh angka koefisien korelasi sebesar -0,068. Artinya besar korelasi antara variable status pekerjaan dan tingkat kepuasan ialah sebesar 0,068 atau sangat lemah karena berada pada rentang dari 0-0,25. Berdasarkan nilai signifikansi $p = 0,250$ ($p > 0,05$), maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

Tabel 5.16 Hasil Tabulasi Silang Status Pekerjaan Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar
Status Pekerjaan * Tingkat Kepuasan Crosstabulation

Count

		Tingkat Kepuasan			Total
		Biasa	Puas	Sangat Puas	
Status Pekerjaan	PNS	1	14	18	33
	Swasta	5	42	26	73
	TNI/POLRI	0	1	2	3
	Pedagang	0	0	1	1
	Lain-lain	11	102	67	180
Total		17	159	114	290

Tabel 5.16 menunjukkan bahwa pada jenis pekerjaan tertentu tingkat kepuasannya tinggi. Pekerjaan lain-lain yang terdiri atas pelajar, ibu rumah tangga, dan pensiunan memiliki tingkat kepuasan paling tinggi. Pasien yang merasa puas berjumlah 102 orang dan pasien yang merasa sangat puas terhadap pelayanan berjumlah 67 orang.

5.7 Hubungan Kunjungan Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang

Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Uji Korelasi Spearman dan Crosstab. Pada penelitian ini terdapat 290 responden terdiri atas 104 orang pertama kali datang dan 186 orang pasien ulang.

Tabel 5.17 Hasil Analisa Spearman Kunjungan Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Correlations

			Kunjungan	Tingkat Kepuasan
Spearman's rho	Kunjungan	Correlation Coefficient	1,000	,139
		Sig. (2-tailed)	.	,018
		N	290	290
Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepuasan	Correlation Coefficient	,139	1,000
		Sig. (2-tailed)	,018	.
		N	290	290

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari tabel 5.17 diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,139*. Artinya besar korelasi antara variable kunjungan pasien dan tingkat kepuasan ialah sebesar 0,139 atau sangat lemah karena berada pada rentang 0-0,25. Berdasarkan nilai signifikansi $p = 0,018$ ($p < 0,05$), maka hubungan kedua variabel signifikan

Tabel 5.18 Hasil Tabulasi Silang Kunjungan Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Kunjungan * Tingkat Kepuasan Crosstabulation

Count		Tingkat Kepuasan			Total
		Biasa	Puas	Sangat Puas	
Kunjungan	Kunjungan Pertama	10	61	33	104
	Pernah Datang/Pasien Ulang	7	98	81	186
Total		17	159	114	290

Pada tabel 5.18 kelompok pasien ulang tingkat kepuasannya lebih tinggi daripada pasien yang pertama kali berkunjung. Pasien ulang yang merasa puas berjumlah 98 orang dan yang merasa sangat puas terhadap pelayanan berjumlah 81 orang.

5.8 Hubungan Status Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang

Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Uji Korelasi Spearman dan Crosstab. Pada penelitian ini terdapat 290 responden terdiri atas 157 orang pasien umum, 121 orang pasien askes, dan 12 orang pasien Jamkesmas/Jamkesda.

Tabel 5.19 Hasil Analisa Spearman Status Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

			Status Pasien	Tingkat Kepuasan
Spearman's rho	Status Pasien	Correlation Coefficient	1,000	,188
		Sig. (2-tailed)	.	,001
		N	290	290
	Tingkat Kepuasan	Correlation Coefficient	,188	1,000
		Sig. (2-tailed)	,001	.
		N	290	290

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

Dari tabel 5.19 diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,188**. Artinya besar korelasi antara variable status pasien dan tingkat kepuasan ialah sebesar 0,188 atau sangat lemah karena berada pada rentang 0-0,25. Berdasarkan nilai signifikansi $p = 0,001$ ($p < 0,05$), maka hubungan kedua variabel signifikan.

Tabel 5.20 Hasil Tabulasi Silang Status Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Status Pasien * Tingkat Kepuasan Crosstabulation

Count

		Tingkat Kepuasan			Total
		Biasa	Puas	Sangat Puas	
Status Pasien	Umum	13	95	49	157
	Askes	4	57	60	121
	Jamkesmas/Jamkesda	0	7	5	12
Total		17	159	114	290

Tabel 5.20 menunjukkan bahwa kepuasan paling tinggi pada kelompok pasien umum. Pasien umum yang merasa puas berjumlah 95 orang dan pasien yang merasa sangat puas terhadap pelayanan adalah pasien askes dengan jumlah 60 orang.

5.9 Harapan Pasien

Pada penelitian ini, kuesioner yang dibagikan kepada responden terdiri atas pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan tertutup menggunakan

penilaian skala Likert sedangkan pertanyaan terbuka memberi kebebasan responden untuk mengungkapkan pendapatnya. Namun, tidak semua responden menjawab pertanyaan terbuka dalam kuesioner. Responden yang menjawab pertanyaan terbuka hanya 79 orang.

5.9.1 Harapan Pasien terhadap Dokter Gigi Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Tabel 5.21 Tabel Harapan Pasien terhadap Dokter Gigi Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Harapan Pasien	Jumlah Responden
Dokter harap tepat waktu (sesuai jam pelayanan, dimulai jam 8 tepat) sehingga pasien tidak antri semakin lama	27 orang
Dokter gigi ditambah jumlahnya sesuai dengan dental unit yang ada di setiap ruangan, sehingga pasien lebih cepat ditangani	8 orang
Diharap lebih ramah kepada pasien	7 orang
Melakukan pemeriksaan lebih teliti	7 orang
Lebih aktif memberi informasi sebelum dan sesudah perawatan kepada pasien	6 orang
Melakukan pemeriksaan lebih baik dan menyeluruh	6 orang
Tidak banyak berbicara dengan perawat saat bekerja	1 orang
Perawatan tidak diganti ke hari lain hanya gara-gara dokter tidak datang, pasien juga memiliki kepentingan yang lain	1 orang
Perawat harap lebih ramah dalam memberi informasi dan tanggapan kepada pasien	1 orang
Biaya perawatan tidak lebih dari yang telah disepakati, sampai ada tambahan melalui pesan singkat	1 orang
Perawat tidak berbicara sendiri dengan teman-temannya pada saat pasien sudah ada di depannya	1 orang
Bisa memilih dokter gigi yang diinginkan	1 orang
Lebih meningkatkan dedikasinya untuk melayani masyarakat	1 orang
Perawatan langsung ditangani dokter gigi, bukan co-ass	1 orang

Tabel 5.21 menunjukkan harapan-harapan pasien terhadap dokter gigi. Sebanyak 27 responden berharap dokter gigi tepat terhadap waktu pelayanan sehingga pasien tidak antri semakin lama. Pasien juga menginginkan penambahan jumlah dokter gigi dengan harapan penanganan pasien lebih cepat (8 responden).

5.9.2 Harapan Pasien terhadap Fasilitas Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit

Umum Daerah Dr. Saiful Anwar (fasilitas meliputi peralatan medis, kenyamanan ruang tunggu dan ruang praktek)

Tabel 5.22 Tabel Harapan Pasien terhadap Fasilitas Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Harapan Pasien	Jumlah Responden
Peralatan medis harap diperbarui dan dilengkapi, kurang canggih jika dibandingkan dengan praktek dokter gigi swasta	9 orang
Kenyamanan di ruang tunggu harap ditingkatkan	7 orang
Kebersihan dan kesterilan alat medis harap ditingkatkan	5 orang
Disediakan hiburan di ruang tunggu seperti majalah, koran, atau televisi	2 orang
Wadah untuk membuang kumur kurang bersih	1 orang
Diberi pengharum ruangan dan AC di ruang tunggu	1 orang
Diputar musik di ruang praktek agar pasien merasa lebih tenang dan nyaman	1 orang
Dibuatkan ruang perawatan yang nyaman dan kondusif untuk anak-anak	1 orang
Pintu ruangan perawatan sebaiknya diganti yang tidak berisik	1 orang
Seharusnya sudah memiliki instalasi air cadangan untuk berjaga-jaga jika ada kerusakan instalasi sehingga pelayanan tidak terganggu dan tetap berjalan normal	1 orang
Di kamar mandi disediakan sabun untuk mencuci tangan	1 orang
Ruang foto radiologi gigi harap diberi papan petunjuk agar pasien tidak bingung mencari	1 orang
Petugas tidak merokok di ruangan	1 orang
Petugas foto gigi selalu siap sedia di ruangan, sehingga pasien yang akan foto gigi tidak menunggu yang cukup memakan waktu	1 orang

Tabel 5.22 menunjukkan harapan-harapan pasien terhadap fasilitas Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar. Sembilan responden mengharapkan peralatan medis diperbarui dan dilengkapi. Pasien juga berharap kenyamanan di ruang tunggu semakin meningkat (7 responden).

5.9.3 Harapan Pasien terhadap Lingkungan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar (lingkungan meliputi kebersihan, keindahan, dan ketenangan lingkungan poli gigi dan mulut)

Tabel 5.23 Tabel Harapan Pasien terhadap Lingkungan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Harapan Pasien	Jumlah Responden
Kebersihan dan keindahan dari tahun ke tahun tetap saja. Petugas kebersihan diharap lebih tanggap jika ada kotoran atau sampah di kursi tunggu. Tembok yang kusam diperbarui catnya. Lebih ditingkatkan lagi keindahannya	12 orang
Poster-poster informasi gigi kurang menarik dan membosankan. Perlu secara rutin diperbarui agar menarik	6 orang
Ketenangan ruang tunggu poli gigi dan mulut ditingkatkan dengan dibuatkan area sendiri, tidak dilewati akses ke poli lain yang cukup menyebabkan bising	6 orang
Ditambahkan hiasan tanaman/bunga untuk memberi rasa nyaman dan menyenangkan	2 orang
Disediakan tempat sampah di ruang tunggu	1 orang

Tabel 5.23 menunjukkan harapan-harapan pasien untuk lingkungan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar. Sebanyak

12 responden menilai kebersihan dan keindahan dari tahun ke tahun tetap saja sehingga perlu peningkatan. Keindahan juga ditunjang oleh poster informasi gigi, oleh karena itu perlu secara rutin diperbarui agar menarik dan tidak membosankan (6 responden). Selain kebersihan dan keindahan, pasien juga mengharapkan ketenangan di ruang tunggu, pasien memberi saran untuk dibuatkan area tunggu tersendiri yang tidak dilewati akses ke poli lain (6 responden).

5.9.4 Harapan Pasien terhadap Sistem Administrasi Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Tabel 5.24 Tabel Harapan Pasien terhadap Sistem Administrasi Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Harapan Pasien	Jumlah Responden
Sudah cepat, tidak ribet, dan ramah petugasnya	9 orang
Petugas diharap lebih ramah dan cepat	8 orang
Administrasi lebih mudah dan tidak ribet	4 orang
Antrian pasien seharusnya sesuai dengan urutan datang, tidak mendahulukan orang lain yang kenal dengan dokter, perawat maupun karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar	3 orang
Menginformasikan pelayanan apa saja yang tersedia bagi pasien akses	1 orang
Memberikan informasi yang mudah bagi pasien lansia, penyandang cacat, dan buta huruf	1 orang
Rekam medis pasien bisa diganti e-rekam medis	1 orang
Diberi nomor antrian sehingga pasien dapat memperkirakan waktu tunggu dan untuk menghindari didahului orang lain	1 orang
Meningkatkan kedisiplinan karyawan	1 orang

Tabel 5.24 menunjukkan harapan-harapan pasien terhadap sistem administrasi Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar. Sembilan responden menilai bahwa petugas administrasi ramah serta administrasinya sudah cepat dan tidak ribet. Pasien juga berharap petugas administrasi lebih cepat dan ramah ketika melayani pasien (8 responden).

..

