

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KECEMASAN
MEMASUKI RUANG PRAKTEK DOKTER GIGI**

SKRIPSI



OLEH:

YANI ANGGRAINI

NRP. 7103000039

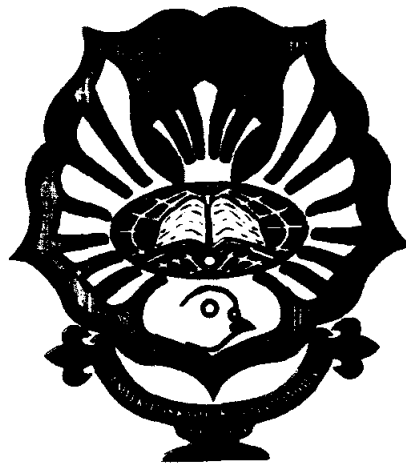
No. INDUK	2652/04
TGL TERIMA	01-11-2004
P. I	Psy
No. BUKU	Fpsi Ang ha-1
KCPI KE	1 (Satu)

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2004**

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KECEMASAN
MEMASUKI RUANG PRAKTEK DOKTER GIGI**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya
untuk menerima sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi**



OLEH :
Yani Angraini
NRP 7103000039

**Fakultas Psikologi
Universitas Katholik Widya Mandala
Surabaya
2004**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KECEMASAN
MEMASUKI RUANG PRAKTEK DOKTER GIGI**

Oleh:


YANI ANGGRAINI
NRP 7103000039

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing utama : Drs. Psi M.L. Oetomo



Pembimbing Pendamping : Drs. Pieter K. Malinton



Surabaya, 24 Juni 2004

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya:

Nama : Yani Anggraini

NRP : 7103000039

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir/skripsi saya yang berjudul:

Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap

Pelayanan Kesehatan dengan Kecemasan Memasuki Ruang

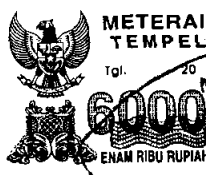
Praktek Dokter Gigi

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila tugas akhir/skripsi ini ternyata merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar yang telah saya peroleh, serta permohonan maaf pada pihak-pihak yang terkait.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan dengan penuh kesadaran.

Surabaya, 30 Juni 2004

Yang membuat pernyataan,



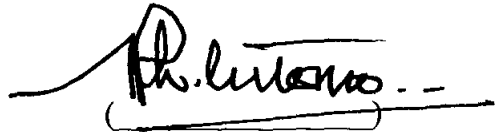
Yani Anggraini

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya
Dan diterima untuk memenuhi sabagian dari persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

pada tanggal 09 Juli 2004

Mengesahkan,
Fakultas Psikologi,
Dekan,
Drs. Psi. M.L. Oetomo

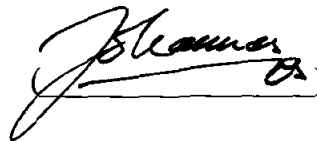


Dewan Penguji :

1. Ketua : Dessy Christanti, M.Si.



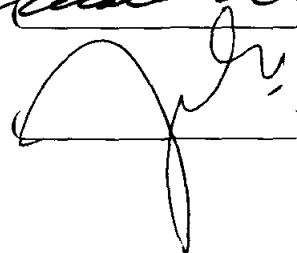
2. Sekretaris : J. Dicky Susilo, S.Psi.



3. Anggota : Drs. Pieter Kemal Malinton



4. Anggota : Jaka Santoso S., S.Psi.



HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini kusembahkan untuk
Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang telah
Membimbing dan memberkatiku
Dan kedua orangtuaku serta saudara-saudaraku
yang selalu mendampingi aku*

HALAMAN MOTTO

**ANYTHING IS POSSIBLE
IF YOU REALLY WANT TO**

Emotional Motivation Power

Krishnamurti

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat dan bimbingannya yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan, bantuan serta fasilitas baik sebelum, ataupun selama dan sesudah proses pengerjaan kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi, kepada:

1. **Bapak Drs. Psi M.L. Oetomo** selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan sekaligus sebagai dosen pembimbing utama, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. **Bapak Drs. Pieter Kemal Malinton** selaku dosen pembimbing pendamping, yang telah banyak memberikan masukan, dan ketelitian yang sangat berarti. Terima kasih sudah begitu sabar membimbing saya, pak!
3. **Ibu Yessyca D. Gabrielle, S.Psi** selaku Pembantu Dekan I Fakultas Psikologi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya, yang banyak membantu dalam hal surat permohonan izin.
4. **Bapak Jaka Santosa S. Psi** selaku Pembantu Dekan II Fakultas Psikologi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya serta selaku pembimbing akademik yang telah memberikan banyak masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. **Ibu Yuni Apsari S. Psi** selaku Pembantu Dekan III Fakultas Psikologi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya, yang selalu mendorong dan memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi dengan baik. Thanks a lot, mam!
6. Petugas Tata Usaha yang telah banyak membantu untuk pengadaan proses pengizinan dalam melakukan penelitian. Buat **Mbak Dina, Mbak Wati dan Mbak Eva** terima kasih banyak.
7. Segenap dosen yang berada di Fakultas Psikologi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya, yang telah banyak membantu selama ini.
8. Bagi **Dokter gigi** yang telah membantu perizinan dalam melakukan penelitian ini.
9. Untuk **Papa dan Mama** tercinta yang banyak memberikan motivasi yang begitu besar dan dalam segala hal yang tak bisa terbalas.
10. Untuk saudara-saudaraku yang selalu membantu dan mendampingi selama menyelesaikan skripsi ini, antara lain adikku tersayang **Lia**, dan kakakku tersayang **Monika, Adi Cahyono dan Yoseph**. I love you guys!
11. Untuk rekan-rekan seperjuanganku yang lainnya, antara lain **Haris, Saajaya, Ambro, Melisa, Ian, Yulistina, dan Karmelia, Shelvy, Ferawati**. Thanks friends!
12. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Menyadari akan keterbatasan penulis yang berusaha sebaik mungkin dengan harapan dapat menghasilkan yang terbaik, maka dengan senang hati penulis akan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari setiap pembaca. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dapat diterima sebagai sumbangan pemikiran dalam Psikologi.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul	i
Halaman persetujuan.....	ii
Surat pernyataan	iii
Halaman pengesahan	iv
Halaman persembahan	v
Halaman motto	vi
Ucapan terima kasih.....	vii
Daftar isi	x
Daftar tabel	xiii
Daftar lampiran	xv
Abstraksi	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2. Batasan Masalah	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter Gigi	6
2.1.1. Kecemasan	6
2.1.1.1. Pengertian Kecemasan	6
2.1.1.2. Faktor-Faktor Penyebab kecemasan	7
2.1.1.3. Jenis-Jenis Kecemasan	8
2.1.1.4. Gejala-Gejala yang Muncul dalam Kecemasan ..	9
2.1.1.5 Ciri-Ciri Kecemasan	10
2.1.2. Ruang Praktek Dokter Gigi	11
2.1.3. Pengertian Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter Gigi	12

2.2. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan	12
2.2.1. Persepsi	12
2.2.1.1. Pengertian Persepsi	12
2.2.1.2. Faktor-Faktor yang Berpengaruh dalam Persepsi ..	13
2.2.1.3. Aspek-Aspek Persepsi	16
2.2.2. Pelayanan Kesehatan	17
2.2.3. Pengertian Persepsi terhadap Pelayanan Kesehatan	19
2.3. Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dengan Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter Gigi	19
2.4. Hipotesis	20
BAB III. METODE PENELITIAN	21
3.1. Identifikasi Variabel Penelitian	21
3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	21
3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.3.1. Populasi	22
3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel	23
3.4. Metode Pengumpulan Data	24
3.4.1. Penyusunan Angket	24
3.4.1.1. Angket Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter Gigi	26
3.4.1.2. Angket Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan.....	27
3.4.2. Validitas Alat Ukur	28
3.4.3. Reliabilitas Alat Ukur	28
3.5. Teknik Analisis Data	29
BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	30
4.1. Orientasi Kancan Penelitian	30
4.2. Persiapan Penelitian	32

4.3. Pelaksanaan Penelitian	33
4.4. Hasil Penelitian	35
4.4.1. Uji Validitas	35
4.4.2. Uji Reliabilitas	36
4.4.3. Deskripsi Identitas Subjek Penelitian	38
4.4.4. Deskripsi Variabel Penelitian	41
4.4.5. Uji Asumsi	45
4.4.6. Uji Hipotesis	46
BAB V PENUTUP	48
5.1. Bahasan	48
5.2. Simpulan	52
5.3. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Rancangan Angket Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter Gigi	26
Tabel 3.2. Rancangan Angket Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan	27
Tabel 4.1. Distribusi Jumlah Aitem Valid Angket Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan	35
Tabel 4.2. Distribusi Jumlah Aitem Valid Angket Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter Gigi	36
Tabel 4.3. Respon Jawaban Subjek terhadap Aitem yang Disetujui pada Aitem <i>Favourabel</i> Angket Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter Gigi.....	37
Tabel 4.4. Respon Jawaban Subjek terhadap Aitem yang Disetujui pada Aitem <i>Unfavourabel</i> angket Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter Gigi.....	37
Tabel 4.5. Respon Jawaban Subjek terhadap Aitem yang Disetujui pada Aitem <i>Favourabel</i> Angket Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan.....	37
Tabel 4.6. Respon Jawaban Subjek terhadap Aitem yang Disetujui Pada Aitem <i>unfavourabel</i> angket Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan.....	38
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Subjek Penelitian	38
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Usia Subjek Penelitian	39
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Subjek	39
Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Hasil Angket Terbuka Mengenai Kecemasan Pasien ketika Berobat ke Dokter Gigi	40
Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi Hasil Angket Terbuka mengenai Alasan yang Ditimbulkan pada Kecemasan Pasien ketika Berobat ke Dokter Gigi	40

Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan	42
Tabel 4.13. Distribusi Frekuensi Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter Gigi	43
Tabel 4.14. Tabel Silang antara Kecemasan dengan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.15. Tabel Silang antara Kecemasan dan Usia	44
Tabel 4.16. Tabel Silang antara Kecemasan dengan Tingkat Pendidikan	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Angket Kecemasan	57
2. Angket Persepsi	60
3. Coding Aitem (Angket Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter Gigi).....	62
4. Coding Aitem (Angket Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan).....	64
5. Hasil Uji Reliabilitas Angket Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter Gigi <i>SPSS for Windows Versi 9.0</i>	66
6. Hasil Uji Reliabilitas Angket Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan <i>SPSS for Windows Versi 9.0</i>	71
7. Coding Aitem Valid (Angket Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter Gigi).....	75
8. Coding Aitem Valid (Angket Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan).....	77
9. Hasil Uji Normalitas dengan <i>SPSS for Windows Versi 9.0</i>	79
10. Hasil Uji Linieritas dengan <i>SPSS for Windows Versi 9.0</i>	79
11. Hasil Uji Hipotesis dengan <i>SPSS for Windows Versi 9.0</i>	80
12. Analisis Butir (Angket Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter Gigi).....	81
13. Analisis Butir (Angket Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan).....	83
14. Peta Lokasi Kelurahan Baratajaya	85
15. Photo Tempat Praktek Dokter Gigi di Kelurahan Baratajaya Surabaya	86
16. Surat Izin Pengambilan Data	89
17. Surat Balasan Dokter Gigi	90

Yani Anggraini (2004). "Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan dengan Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter Gigi". **Skripsi Sarjana Strata I**. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Katholik Widya Mandala.

Abstraksi

Kecemasan sebagai salah satu respon emosional manusia dapat timbul ketika seseorang harus melakukan perawatan di dokter gigi yang merupakan satu-satunya tindakan untuk penyembuhan terhadap penyakit pada gigi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kecemasan pasien adalah persepsinya terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana hubungan antara persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan kecemasan memasuki ruang praktek dokter gigi. Subjek penelitian ($N = 60$) adalah pasien yang berusia antara 16-50 tahun yang akan dirawat di tempat praktek dokter gigi yang berada di Kelurahan Baratajaya, Surabaya. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *insidental quota sampling*, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket. Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik korelasi non parametrik *Kendall tau' b*.

Hasil analisis mendapatkan koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,004 dengan $p = 0,969$ ($p > 0,05$) yang berarti bahwa tidak ada hubungan antara Persepsi pasien terhadap Pelayanan Kesehatan dengan Kecemasan Memasuki Ruang Praktek Dokter gigi. Dengan demikian persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan tidak berpengaruh terhadap kecemasan memasuki ruang praktek dokter gigi. Secara deskriptif diperoleh hasil bahwa sebagian besar subjek penelitian (60%) mempunyai persepsi terhadap pelayanan kesehatan yang tergolong tinggi, sedangkan kebanyakan subjek mempunyai kecemasan memasuki ruang praktek dokter gigi yang berkisar antara sedang (28,33%) dan rendah (48,33%).

Disarankan bagi peneliti lain untuk memperluas wilayah penelitian dan membandingkan kecemasan pasien berdasarkan macam penyakit gigi yang akan dirawat.