



Analisis Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Sumatera Utara

Khairun Nisa¹, Juliandi Harahap^{2,3}, Umar Zein³

ABSTRAK

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang akan dinilai yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RSGMP. Jenis penelitian mixed method dengan pendekatan cross sectional study. Sampel penelitian untuk data kuantitatif adalah 100 pasien, dan 10 informan untuk data kualitatif. Sampel diambil dengan teknik accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel kepuasan pasien di RSGMP dengan $p\text{-value}=0,001$. Hasil kualitatif diketahui pasien mengeluhkan waktu tunggu dan waktu pelayanan yang lama, tidak jelasnya perawatan dan kurangnya keterampilan dari dokter yang bertugas. Sedangkan pimpinan rumah sakit menyatakan bahwa kepuasan adalah hal yang subjektif dan telah melakukan pelayanan dengan maksimal. Penelitian ini menyimpulkan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan seperti manajemen waktu pelayanan dan peningkatan skill petugas kesehatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, RSGMP

ABSTRACT

In the context of health services, patient satisfaction is a condition where the patient's wishes, expectations and needs are met. A service is considered satisfactory if the service can meet the needs and expectations of the patient. There are five dimensions of service quality to be assessed, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. This study aims to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction in the RSGMP. This type of research is mixed method with a cross sectional study approach. The sample was 100 patients for quantitative and 10 informants for qualitative data. Samples were taken by accidental sampling technique. The results showed variable service quality had a significant relationship with the variable patient satisfaction in RSGMP with $p\text{-value} = 0.001$. Qualitative results revealed that patients complain of long waiting times and service times, unclear care and lack of skills of health workers. While the head of the hospital stated that satisfaction is a subjective matter and has done the maximum service. This study concluded that there was a significant relationship between health services and patient satisfaction. Therefore efforts are needed to improve service quality such as service time management and skills improvement of health workers.

Keyword: Service Quality, Patient Satisfaction, RSGMP

¹ Mahasiswa Magister Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

² Departemen Kedokteran Komunitas, Fakultas Kedokteran, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

³ Prodi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia



PENDAHULUAN

Tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari Tujuan Nasional.^[1,2] Untuk itu perlu ditingkatkan guna memperluas dan mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan mutu yang baik dan biaya yang terjangkau, mengingat pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang ikut menentukan derajat kesehatan suatu masyarakat.^[3,4] Timbulnya perilaku seseorang dalam bidang kesehatan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang melatar belakangnya, seperti pendidikan, sosial ekonomi, kebiasaan dan sosial budaya, kepercayaan dan kesiapan mental, sarana pelayanan kesehatan dan faktor pendidikan kesehatan.^[4] Selain itu juga faktor persepsi atau konsep masyarakat itu sendiri tentang sakit. Persepsi masyarakat terhadap sehat-sakit erat hubungannya dengan perilaku pencarian pengobatan.^[5,6] Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih bermutu.^[7] Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan tadi, maka fungsi pelayanan kesehatan termasuk pelayanan dalam rumah sakit, secara bertahan perlu terus ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberi kepuasan terhadap pasien, keluarga maupun masyarakat.^[8] Tuntutan pasien terhadap pelayanan yang berkualitas bukan hanya dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, tetapi juga menyangkut kepuasan pasien terhadap kualitas keseluruhan proses pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.^[9] Menurut Parasuraman dan Zeithaml, konsep kualitas adalah *Servqual* (*Services Quality*) model, terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang

digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*).^[10,11] Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSGMP) USU Medan adalah rumah sakit milik pemerintah didirikan berdasarkan izin dari Menteri Kesehatan RI Nomor: 1625/Menkes/SK/XI/2005 tanggal 2 Desember 2005.^[11] RSGMP merupakan rumah sakit khusus, karena hanya memberikan satu jenis pelayanan kesehatan yaitu kesehatan gigi dan mulut^[12]. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Servqual* dan tingkat kepuasan pasien serta menganalisa hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan USU. Beberapa studi terdahulu tentang pelayanan kesehatan di RSGMP mengemukakan adanya keluhan pasien tentang kerapian dan kebersihan, petugas kesehatan tidak melakukan tindakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut sesuai dengan kebutuhan pasien, petugas kesehatan tidak tanggap terhadap keluhan pasien dan petugas kesehatan tidak mengkomunikasikan tindakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan kepada pasien^[13,14]. Berdasarkan fakta empiris tentang pelayanan kesehatan pada RSGMP dirasakan perlu dilakukan penelitian yang akan menganalisis persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan sebagai strategi dalam meningkatkan peran RSGMP USU Medan.

METODE

Desain penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Metode yang digunakan adalah *mixed method* dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Hal ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang tidak sepenuhnya dapat dijawab dengan



satu pendekatan saja. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Sumatera Utara (RSGMP USU). Jumlah responden yang diteliti sebanyak 100 orang pasien baru untuk data kuantitatif dengan teknik *accidental sampling*, dan informan untuk pendekatan kualitatif berjumlah 10 orang yang diwakili oleh 4 orang pasien, 4 informan dari dokter yang bertugas dan 2 informan perwakilan dari manajemen rumah sakit. Analisa data kuantitatif untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dilakukan dengan menggunakan uji *Chi-Square*. Sedangkan data kualitatif diolah melalui tahap data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing/verification*. Keabsahan data kualitatif dilakukan dengan metode triangulasi.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. menunjukkan responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden berjenis kelamin laki-laki. Dimana perempuan 56% sedangkan laki-laki 44%. Dilihat dari data usia yang diperoleh, terlihat bahwa responden dengan usia ≥ 31 tahun lebih banyak yaitu 56% sedangkan usia ≤ 30 tahun memiliki persentase 44%. Berdasarkan latar pendidikan, terlihat bahwa responden terbanyak SMP yaitu sebesar 29%, dan yang paling sedikit adalah responden tidak sekolah yaitu sebesar 13%. Dilihat dari data pekerjaan yang diperoleh, terlihat responden terbanyak yaitu wiraswasta sebanyak 25% dan yang paling sedikit adalah buruh/petani/pedagang dan yang lain-lain yaitu masing-masing sebanyak 8%

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Karakteristik	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	44	44,0
	Perempuan	56	56,0
Usia	≤ 30 tahun	44	44,0
	≥ 31 tahun	56	56,0
Pendidikan	Tidak sekolah	13	13,0
	SD	19	19,0
	SMP	29	29,0
	SMA/SMK	24	24,0
	Perguruan Tinggi	15	15,0
Pekerjaan	Tidak Bekerja	18	18,0
	Buruh/petani/pedagang	8	8,0
	Pelajar/mahasiswa	19	19,0
	Pegawai Negeri	13	13,0
	Pegawai Swasta	9	9,0
	Wiraswasta	25	25,0
	Lain-lain	8	8,0
Jumlah		100	100,0



Kualitas Pelayanan.

Kualitas pelayanan RSGMP USU Medan dinilai dalam 5 aspek atau dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan tampilan fisik (*tangibles*). Dari ke-5 dimensi yang dianalisis ternyata dimensi bukti fisik (*tangibles*) menunjukkan kualitas dengan penilaian terkecil yaitu sebesar 51%, sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang paling baik terdapat pada dimensi jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 60%, berikutnya dimensi empati (*empathy*) sebesar 59%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 57%, dan dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 53%, seperti terlihat pada Tabel 2.

Bagi seorang pasien kualitas yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, meningkatnya derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, kepuasannya terhadap lingkungan fisik sarana kesehatan dan tarif yang dianggapnya memadai. Setiap pasien yang menilai kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan standar dan kriteria yang berbeda-beda. Hasil keseluruhan dari kualitas pelayanan termasuk dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*) menunjukkan sebanyak 64% responden menyatakan kualitas pelayanan kesehatan di RSGMP FKG USU Medan baik sedangkan sebanyak 34% responden menyatakan kualitas pelayanan kedokteran gigi di RSGMP USU Medan buruk.

Tabel 2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi di RSGMP USU Medan

No	Dimensi	Hasil	
		Baik	Buruk
1	Kehandalan (<i>reliability</i>)	53%	47%
2	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	57%	43%
3	Jaminan (<i>assurance</i>)	60%	40%
4	Empati (<i>emphaty</i>)	59%	41%
5	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	51%	49%

Kepuasan Pasien.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di RSGMP USU Medan dilakukan dengan mengukur tingkatan kepuasan (sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas) terhadap 25 pernyataan yang diberikan. Tabel 3. menunjukkan kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Ketersediaan toilet yang bersih memiliki persentase sangat tidak puas yang paling tinggi yaitu 31%, lalu diikuti dengan keterampilan petugas dalam bekerja yaitu sebesar 17% dan menunggu

terlalu lama tanpa kejelasan pengobatan serta kepercayaan terhadap tindakan pelayanan yang diberikan, responden merasa sangat tidak puas memiliki persentase sebesar 16%. Sedangkan responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan persentase tertinggi pada fasilitas pembayaran yang mudah dan terjangkau yaitu sebesar 47%, lalu diikuti keperdulian petugas terhadap tindakan yang akan dilakukan sebesar 28% dan melayani pasien tidak pilih-pilih dan memandang status sosial memiliki persentase sebesar 27%.

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSGMP USU Medan

No.	Pernyataan	Kepuasan Pasien							
		Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Pelayanan yang baik dan maksimal	0	0,0	20	20,0	59	59,0	21	21,0
2	Informasi yang jelas dan tidak membingungkan	11	11,0	12	12,0	59	59,0	18	18,0
3	Tindakan pelayanan dengan baik dan penuh perhatian	14	14,0	5	5,0	55	55,0	26	26,0
4	Siap siaga dalam memberikan tindakan pelayanan	7	7,0	12	12,0	61	61,0	20	20,0
5	Tanggap terhadap keluhan yang disampaikan	10	10,0	10	10,0	63	63,0	17	17,0
6	Cepat dalam memenuhi kebutuhan pasien	5	5,0	38	38,0	43	43,0	14	14,0
7	Melakukan tindakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien	0	0,0	22	22,0	60	60,0	18	18,0
8	Memberikan penjelasan tentang perawatan yang akan dilakukan	2	2,0	21	21,0	59	59,0	18	18,0
9	Keperdulian terhadap tindakan yang akan diberikan	0	0,0	11	11,0	61	61,0	28	28,0
10	Pengetahuan dalam menegakkan diagnosa	11	11,0	9	9,0	60	60,0	20	20,0
11	Keterampilan petugas dalam bekerja	17	17,0	10	10,0	56	56,0	17	17,0
12	Dapat membuat rasa aman	11	11,0	16	16,0	51	51,0	22	22,0
13	Kepercayaan terhadap tindakan pelayanan yang diberikan	16	16,0	17	17,0	47	47,0	20	20,0
14	Komunikasi tindakan kesehatan yang akan dilakukan	0	0,0	11	11,0	72	72,0	17	17,0
15	Merasa lebih baik setelah menjalani perawatan di RSGMP	4	4,0	7	7,0	61	61,0	28	28,0
16	Memberikan pelayanan dengan sopan	2	2,0	4	4,0	65	65,0	29	29,0
17	Melayani dengan tidak pilih-pilih dan memandang status sosial	4	4,0	10	10,0	59	59,0	27	27,0
18	Tidak menunggu terlalu lama tanpa kejelasan pengobatan	16	16,0	27	27,0	40	40,0	17	17,0
19	Fasilitas peralatan dan sarana penunjang yang lengkap	11	11,0	23	23,0	52	52,0	14	14,0
20	Mempersiapkan alat-alat yang dipakai	4	4,0	21	21,0	53	53,0	22	22,0
21	Penampilan yang cukup bersih	5	5,0	15	15,0	52	52,0	28	28,0



22	Ruang pelayanan yang sudah rapi	2	2,0	16	16,0	62	62,0	20	20,0
23	Fasilitas pembayaran yang mudah dan terjangkau	0	0,0	3	3,0	50	50,0	47	47,0
24	Terdapat petunjuk ruang yang jelas	13	13,0	21	21,0	48	48,0	18	18,0
25	Toilet bersih dan nyaman	31	31,0	29	29,0	27	27,0	13	13,0

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Pada penelitian ini penilaian kepuasan pasien secara keseluruhan menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian puas dengan pelayanan yang diberikan adalah sebanyak 61%, sedangkan sebanyak 39% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan RSGMP USU.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien dilakukan uji *Chi-Square*, dimana hasil persepsi tentang seluruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan baik dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di RSGMP USU Medan ($p < 0,05$), seperti terlihat pada Tabel 4. dibawah ini.

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi dengan Kepuasan Pasien di RSGMP USU

Kualitas Pelayanan		Kepuasan Pasien				Nilai <i>p</i>
		Tidak Puas		Puas		
		n	%	n	%	
Kehandalan/ <i>Reliability</i>	Handal	8	15,09	45	84,91	0,001
	Tidak Handal	31	65,96	16	34,04	
Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	Tanggap	6	10,53	51	89,47	0,001
	Tidak Tanggap	33	76,74	10	23,26	
Jaminan/ <i>Assurance</i>	Aman	9	15,0	51	85,0	0,001
	Tidak Aman	30	75,0	10	25,0	
Empati/ <i>Emphaty</i>	Empati	6	10,17	53	89,83	0,001
	Tidak Empati	33	80,49	8	19,51	
Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i>	Tersedia	7	13,73	44	86,27	0,001
	Tidak Tersedia	32	65,31	17	34,69	



Kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah yang menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien atau klien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan.

Tabel 5. menunjukkan hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSGMP, dimana

responden yang menilai kualitas pelayanan baik dan merasa puas sebanyak 55% (55 orang) sedangkan yang menilai kualitas pelayanan buruk dan merasa tidak puas sebanyak 30%. Hasil uji bivariat menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value* = 0,001 yang bermakna adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RSGMP USU Medan.

Tabel 5. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSGMP USU

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Nilai <i>p</i>
	Puas		Tidak Puas		
	n	%	n	%	
Baik	55	55	9	9	0,001
Buruk	6	6	30	30	

Data Kualitatif Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien.

Untuk mewujudkan pemberian pelayanan yang baik dan mampu memenuhi indikator kualitas pelayanan terhadap pasien, maka diperlukan adanya tanggung jawab seorang pemberi pelayanan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Dimensi kehandalan berkaitan dengan bagaimana pelayanan publik memberikan pelayanan terhadap pasien yang berdasarkan tugas, fungsi dan kebijakan yang berlaku sehingga dalam memberikan pelayanan dapat menghasilkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Dari hasil *interview* diketahui bahwa kurangnya perhatian dari petugas kesehatan terhadap emosional pasien yang datang berkunjung, hal ini sejalan dengan pernyataan dari petugas yang menyatakan bahwa pasien dengan sekali kunjungan tidak mendapatkan perhatian yang lebih, sedangkan menurut pihak manajemen rumah sakit menyatakan bahwa

“...pelayanan yang diberikan petugas sudah baik dan petugas sudah berusaha semaksimal mungkin sehingga pasien merasa nyaman dan aman ketika melakukan perawatan gigi di RSGMP” (informan M1) “...mengenai pelayanan yang diberikan pasti saya bilang baik dan maksimal, karna toh ini jugak subjektif.” (informan M2).

Dimensi tentang daya tanggap bagaimana sikap petugas atau dokter terhadap pasien, apakah petugas cepat dalam menangani pasien dan mampu menunjukkan sikap terbaiknya kepada pasien yang datang. Dari hasil *interview* diketahui bahwa keluhan yang dirasakan pasien terhadap ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan yaitu di waktu tunggu perawatan dan kejelasan perawatan yang akan dijalani. “..kebanyakan pasien kecewa diwaktu tunggu....kebanyakan pasien kita disini langsung berhubungan dengan anak coass, jadi menurut saya bukan diwaktu tunggu, tapi lama waktu pelayanannya. Anak coass kerjanya lama, dan kadang kendalanya banyak...belum lagi kadang-



kadang pembimbingnya lagi diluar..” (informan M2). Waktu pengerjaan perawatan yang memang membutuhkan waktu yang lama, karena pengobatan yang diberikan adalah sebuah tindakan, dan melalui beberapa proses.

Dimensi jaminan yaitu bagaimana kemampuan petugas dan pihak rumah sakit dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien dengan melalui pengetahuan dokter, keterampilan dalam melayani. Dari hasil *interview* diketahui bahwa keluhan pasien mengenai kurangnya keterampilan dan pengetahuan dari dokter yang bertugas yang buruk, menyebabkan pasien merasa kurang aman dalam melakukan perawatan. “... *mungkin masih baru, jadi agak kasar... harus bukak mulutnya lama, saya sampai capek...kurang berpengalaman ya.*” (informan P1).

“... *namanya rumah sakit pendidikan, sebagian besar dokter gigi muda, kalau dibilang keluhan tentang kurang keterampilan pasti ada namanya mereka masih pendidikan...tapi yang harus ditekankan hasil akhir perawatan yang didapat pasien itu sama karena mereka punya pembimbing yang mana standar nya itu sama.. Jadi gak perlu takut, dan harus lebih sabar...*” (informan M2).

Dimensi mengenai empati tentang kemampuan atau kesediaan dokter gigi yang bertugas dalam memberikan perhatian kepada pasien, sikap petugas terhadap pasien serta kepedulian, apakah dari semua itu sudah memuaskan pasien atau belum. Dari hasil *interview* diketahui pasien merasa puas terhadap kesopanan dan keramahan petugas kesehatan, petugas yang baik dan dapat mengerti kebutuhan pasien, pasien merasa lebih baik setelah berobat di RSGMP USU. “... *empati sih sebenarnya balik lagi kepada petugas, tapi dari awal sudah kita ajarkan mengenai hubungan komunikasi dokter-pasien dan kode etik, jika dia menjalankan apa yang*

dia dapat dengan baik hal ini pasti dapat tercapai lah sisi empathy dari si dokter sebagai care giver.” (informan M2).

Dimensi bukti fisik mencakup bagaimana fasilitas yang dapat dilihat di rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan guna untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Indikator ini merupakan bentuk bukti nyata dari apa yang ada di rumah sakit, mengenai fasilitas yang mencukupi untuk memberikan yang terbaik kepada pasien agar pasien tersebut sudah puas dengan apa yang mereka dapatkan. Dari hasil *interview* diketahui bahwa pasien merasa puas dengan fasilitas yang tersedia. “*fasilitas kurang, kayak dental unitnya ada beberapa yang tidak berfungsi. Trus juga ruangnya kurang mencukupi buat menampung kita disini ya. Apalagi kalau toilet, kita sebanyak ini toiletnya cuma dua, gabung pula dengan pasien. Iya kalau bersih, ini nggak...*” (informan P1)

PEMBAHASAN

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien

Terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji bivariat dengan uji *chi square* menunjukkan hubungan yang signifikandengan *p value* = 0,001. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa kehandalan dari petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan akan meningkatkan kepuasan pasien. Perbandingan dari beberapa penelitian dapat diketahui bahwa pada dimensi kehandalan (*reliability*) pada penelitian ini memiliki penilaian kelengkapan pelayanan yang baik bagi pasien. Tetapi kurangnya perhatian dari petugas kesehatan terhadap emosional pasien yang datang berkunjung, menjadi penilaian negatif dari pasien,



sedangkan menurut pihak manajemen rumah sakit menganggap bahwa hal ini subjektif. Keluhan mengenai lamanya pendaftaran dan administrasi juga disampaikan oleh pasien dan dokter gigi yang bertugas, kurangnya sumber daya manusia merupakan alasan mengapa adanya keluhan lama tunggu. Oleh karena itu pihak pimpinan rumah sakit telah mengambil sikap dengan menambah personil dibagian *front line*, guna mengurangi waktu tunggu yang lama.^[10]

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien

Terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji bivariat dengan uji *chi square* menunjukkan hubungan yang signifikan dengan *p value* = 0,001. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa daya tanggap dari petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan akan meningkatkan kepuasan pasien. Dari hasil wawancara diketahui bahwa keluhan yang dirasakan pasien terhadap ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan lebih di waktu tunggu perawatan dan kejelasan perawatan yang akan dijalani. Hal ini disebabkan karena waktu pengerjaan perawatan yang memang membutuhkan waktu yang lama, karena pengobatan yang diberikan adalah sebuah tindakan, dan melalui beberapa proses termasuk pengajuan kasus kepada dokter pembimbing masing-masing.^[11]

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien

Terdapat hubungan kualitas pelayanan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji bivariat dengan uji *chi square* menunjukkan hubungan yang signifikan dengan *p value*=0,001. Hal tersebut dapat dijelaskan

bahwa jaminan keamanan dari petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan akan meningkatkan kepuasan pasien. Dari hasil penelitian diketahui nilai pengetahuan dokter/petugas dalam menegakkan diagnosis adalah baik. Hal ini merupakan hal yang sangat penting karena pengetahuan merupakan modal utama bagi seorang dokter gigi untuk menetapkan diagnosis penyakit. Karena jika terjadi kesalahan dalam menegakkan diagnosis maka perawatan yang diberikan pun akan tidak tepat sehingga berakibat pada sembuh atau tidaknya pasien. Tetapi rumah sakit pendidikan adalah tempat belajarnya mahasiswa profesi, namun hasil perawatan yang diterima pasien tetap sama dengan yang lainnya, hanya membutuhkan waktu yang lebih lama. Mengenai kompetensi sudah diberikan berbagai program seperti *skill lab* pada saat kuliah s1, sehingga dokter yang bertugas harusnya menguasai ilmu yang dipelajari tersebut.^[12]

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien

Terdapat hubungan kualitas pelayanan dimensi empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji bivariat dengan uji *chi square* menunjukkan hubungan yang signifikan dengan *p value* = 0,001. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa sikap empati dari petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan akan meningkatkan kepuasan pasien. Dari penelitian ini diketahui sikap memahami petugas dalam memberikan perawatan sesuai kebutuhan pasien memiliki nilai tidak baik yang tinggi, oleh karena itu rumah sakit haruslah melakukan program untuk memperbaiki keterampilan dan kemampuan para petugas dalam berkomunikasi antara dokter-pasien yang baik agar dapat menghasilkan interaksi antara dokter-pasien yang jauh lebih baik dari sebelumnya. Sejak awal mahasiswa di FKG USU sudah diajarkan mengenai



hubungan komunikasi dokter-pasien dan kode etik dalam melakukan tugas sebagai dokter gigi.^[13]

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Pasien

Terdapat hubungan kualitas pelayanan dimensi bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji bivariat dengan uji *chi square* menunjukkan hubungan yang signifikan dengan *p value* = 0,001. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa sarana yang tersedia di rumah sakit dalam memberikan kebutuhan pasien akan meningkatkan kepuasan pasien. Dari ke 5 dimensi kualitas pelayanan yang diukur, dimensi bukti fisik (*tangibles*) menunjukkan nilai yang paling terkecil. Pasien sering kali memperhatikan pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi. *Tangibles* mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerja. Penampilan petugas dan rumah sakit yang rapi dan bersih juga merupakan nilai positif dari pasien untuk rumah sakit. Hal ini disebabkan pasien kurang mengetahui standar rumah sakit khusus gigi yang paling baik.^[14]

KESIMPULAN

Penilaian kualitas pelayanan pasien berdasarkan keseluruhan dimensi menunjukkan 64% dalam kategori baik dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam kategori 61% puas. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan secara keseluruhan maupun berdasarkan dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi bukti fisik kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGMP USU Medan. Secara kualitatif diketahui bahwa pasien masih mengeluhkan waktu tunggu dan waktu pelayanan yang lama, tidak jelasnya perawatan dan kurangnya

keterampilan dari dokter yang bertugas. Namun pihak pimpinan rumah sakit menyatakan bahwa kepuasan adalah hal yang subjektif dan telah melakukan pelayanan dengan maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak pimpinan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Sumatera Utara dan semua pihak yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Prisinda Diani. Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Sebagai Strategi dalam Meningkatkan Peran RSGM UNPAD Bandung. Tesis. Universitas Padjajaran, 2010.
- [2] Surartono Dwiatmoko. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSGM Universitas Jember. Jakarta: *Indonesian Journal of Dentistry* 2007: 14 (3) : Hal 230-235.
- [3] Aditama T. Y. Rumah Sakit Pendidikan dalam Manajemen Administrasi RS. Penerbit UI, Jakarta, 2014. Hal 23-25.
- [4] Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi III. Binarupa Aksara, Jakarta, 2012.
- [5] Al-Assaf AF. Mutu Pelayanan Kesehatan : Dulu dan Sekarang. In: Al-Assaf AF, editor. Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional. Jakarta: EGC; 2009. hal 15-18.
- [6] Peraturan Kemenkes Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004 Tentang RSGM Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Direktorat Kesehatan Gigi.
- [7] Parasuraman A. Zeithaml VA. Berry LL. *SERVQUAL : A Multiple-item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, no. 1, 1988. Hal 12-40
- [8] Profil RSGMP FKG, Universitas Sumatera Utara. Medan. 2017.
- [9] Ulianda Fitriady. Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien dan Minat Pemanfaatan Ulang di RSGMP FKG USU Tahun 2012. Tesis. Universitas Sumatera Utara, 2012.
- [10] Kotler P. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 9th Ed, Upper Saddle River, HJ : Prentice Hall, Ins 2000. Hal 44-60.
- [11] Chapko and Miller RR. *Management of Geriatric Dental Management Patient*, Washington DC : CV Mosby Company, 2010.
- [12] Harun D. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan RSGMP USU Utara. Tesis. Medan, 2010
- [13] Saragih Sornauli. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dengan Kunjungan di Puskesmas Pekanbaru. Tesis. USU, Medan. 2011.
- [14] Rundungan O Ria, Rattu A.J.M, Mariaty N.W. *Analysis of Dental Health Personal Performance of Dental and Oral Health Services in Dental Polyclinic Hospital Datoe Binangkang Bolaang Mongondow*. Manado: JIKMU, Vol 5, No. 2 April 2015: Hal 414-26

