

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT (RSGM) UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG

Layyinatussyifa' Azkia¹, Edi Sumarwanto², Retno Kusniati³

Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Semarang
Email : layyinatussyifaazkiaa@gmail.com¹, edi_sumarwanto@yahoo.co.id²,
drgretno@unimus.ac.id³

ABSTRAK

Pendahuluan: upaya meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit wajib melakukan akreditasi secara berkala. RSGM Unimus merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi. Data kunjungan pasien RSGM Unimus mengalami fluktuasi pada tahun 2018. Kepuasan pasien terhadap dimensi kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan dengan lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. **Tujuan penelitian:** mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Unimus. **Metode penelitian:** *observasional analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah pasien RSGM dengan sampel *non probability* dengan teknik *accidental sampling* didapatkan sebanyak 92 responden. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner terdiri dari 22 item pertanyaan terstruktur berdasarkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan Skala *Likert*. Analisis data menggunakan uji *Spearman Rho Correlation* dengan signifikansi 95%. **Hasil penelitian:** terdapat korelasi positif yang signifikan $p=0,000$ ($p<0,05$) antara kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di RSGM Unimus dengan nilai korelasi dimensi bukti fisik sebesar 0,725, dimensi kehandalan sebesar 0,726, daya tanggap sebesar 0,706, jaminan sebesar 0,737, dan empati sebesar 0,744. **Simpulan:** semakin baik kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut maka semakin meningkat pula kepuasan pasien RSGM Unimus.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Dimensi Kualitas, RSGM