

**ARTIKEL PENELITIAN**

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

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Kedokteran Gigi



**LAYYINATUSSYIFA' AZKIA**

**NIM : J2A015049**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG  
SEMARANG**

**2019**

## HALAMAN PERSETUJUAN

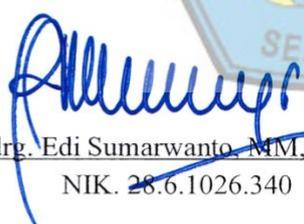
Artikel penelitian dengan judul **“HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT (RSGM) UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG”** disetujui sebagai Naskah Publikasi Artikel Penelitian untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Gigi.

Semarang, 02 September 2019



Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Dr. drg. Edi Sumarwanto, MM, MH.Kes  
NIK. 28.6.1026.340

  
drg. Retno Kusniati, M.Kes  
NIK. 28.6.1026.310

## HALAMAN PENGESAHAN

Artikel penelitian dengan judul “**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT (RSGM) UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG**” telah diujikan pada tanggal 28 Agustus 2019 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan sebagai Naskah Publikasi Artikel Penelitian.

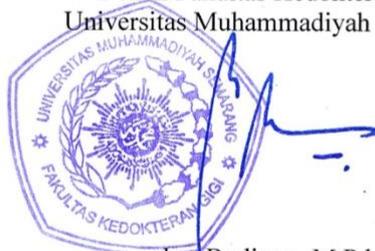
Semarang, 02 September 2019

Penguji :  : drg. Dwi Windu Kinanti Arti, M.MR  
NIP./NIK. 28.6.1026.295

Pembimbing I :  : Dr. drg. Edi Sumarwanto, MM, MH.Kes  
NIP./NIK. 28.6.1026.340

Pembimbing II :  : drg. Retno Kusniati, M.Kes  
NIP./NIK. 28.6.1026.310

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Kedokteran Gigi  
Universitas Muhammadiyah Semarang



drg. Budiono, M.Pd  
NIK: 28.6.1026.172

SURAT PERNYATAAN  
PUBLIKASI ARTIKEL PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Layyinatussyifa' Azkia  
NIM : J2A015049  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Kedokteran Gigi  
Jenis Penelitian : Skripsi  
Judul : Hubungan Kepuasan Pasien dengan Dimensi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Muhammadiyah Semarang  
Email : [layyinatussyifaazkia@gmail.com](mailto:layyinatussyifaazkia@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk :

1. Memberikan hak bebas royalti kepada Perpustakaan Unimus atas penulisan artikel penelitian saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, serta menampilkannya dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan Unimus, tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Unimus, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam artikel penelitian ini.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 02 September 2019

  
Layyinatussyifa' Azkia

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

Layyinatussyifa' Azkia<sup>1</sup>, Edi Sumarwanto<sup>2</sup>, Retno Kusniati<sup>3</sup>

Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Semarang  
Email : [layyinatussyifaazkiaa@gmail.com](mailto:layyinatussyifaazkiaa@gmail.com)<sup>1</sup>, [edi\\_sumarwanto@yahoo.co.id](mailto:edi_sumarwanto@yahoo.co.id)<sup>2</sup>,  
[drgretno@unimus.ac.id](mailto:drgretno@unimus.ac.id)<sup>3</sup>

### 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

**CORRELATION BETWEEN PATIENTS SATISFACTION WITH QUALITY SERVICE  
DIMENSIONS AT DENTAL AND ORAL HOSPITAL (RSGM) UNIVERSITY OF  
MUHAMMADIYAH SEMARANG**

Layyinatussyifa' Azkia<sup>1</sup>, Edi Sumarwanto<sup>2</sup>, Retno Kusniati<sup>3</sup>

Faculty of Dentistry, University of Muhammadiyah Semarang  
*Email* : [layyinatussyifaazkiaa@gmail.com](mailto:layyinatussyifaazkiaa@gmail.com)<sup>1</sup>, [edi\\_sumarwanto@yahoo.co.id](mailto:edi_sumarwanto@yahoo.co.id)<sup>2</sup>,  
[drgretno@unimus.ac.id](mailto:drgretno@unimus.ac.id)<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

**Introduction:** In an effort to improve the quality of services, hospitals must carry out accreditation periodically. Unimus Hospital is a health service facility that provides dental health services. Data on Unimus Hospital patient visits fluctuated in 2018. Patient satisfaction with dimensions of service quality is a comparison between perceptions of services received with expectations before getting service. The level of patient satisfaction can be seen from the dimensions of service quality with five dimensions, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. **The aim:** to know the relationship between patient satisfaction and the dimensions of service quality at the Unimus Dental and Oral Hospital (RSGM). **Method:** analytic observational with cross sectional approach. The population was RSGM patients with non-probability samples with accidental sampling technique obtained as many as 92 respondents. Data was collected using a questionnaire consisting of 22 items structured questions based on the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with a Likert Scale. Data analysis using the Spearman Rho Correlation test with a significance of 95%. **Results:** there is a significant positive correlation  $p=0,000$  ( $p < 0.05$ ) between patient satisfaction with dimensions of service quality at RSGM Unimus with a correlation value of physical evidence dimensions of 0.725, reliability dimensions of 0.726, responsiveness of 0.706, guarantees of 0.737, and empathy amounted to 0.744. **Conclusion:** the better the quality of dental and oral health services, the patient satisfaction of RSGM Unimus will also increase.

**Keywords** : Patient Satisfaction, Quality Dimensions, RSGM

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat luas, dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Pelayanan rumah sakit yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk datang kembali ke rumah sakit<sup>1</sup>. Setiap rumah sakit harus memiliki informasi terkait kepuasan pasien dengan melakukan survei kepuasan. Pihak rumah sakit pun melakukan survei agar dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan para pasiennya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan<sup>2</sup>.

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya beberapa dimensi kualitas pelayanan kesehatan.

Ada tiga dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan yaitu *outcome related (technical quality)*, *process related (functional quality)*, dan *imaged related dimensions*<sup>3</sup>. Menurut Parasuraman, ada lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik<sup>4</sup>.

Hasil penelitian Khasanah (2010) dan Nursini (2010) kualitas pelayanan rumah sakit sangat mempengaruhi kepuasan pasien, dan semua dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan hasil penelitian Puti (2013) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif terhadap minat kunjung ulang pasien<sup>567</sup>.

Rumah Sakit Umum yang ada di Kota Semarang berjumlah 20, sedangkan Rumah Sakit Gigi dan Mulut yang ada di

Kota Semarang berjumlah 2, yakni RSGM Islam Sultan Agung dan RSGM Unimus. Berdasarkan data, jumlah pasien di RSGM Unimus dari Bulan Maret - Desember 2018 berjumlah 1204 pasien.

Berdasarkan uraian di atas peneliti ingin mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Muhammadiyah Semarang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung di RSGM Unimus yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 92 sampel.

Pengambilan data dilakukan di RSGM Unimus dan membutuhkan waktu dua bulan yaitu dari Bulan Mei hingga Juli 2019. Variabel bebas (*independent*) dalam

penelitian ini yaitu kualitas pelayanan rawat jalan RSGM meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan pasien.

Instrumen yang digunakan untuk pengambilan data adalah kuesioner berupa item-item pertanyaan terstruktur tentang kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Kuesioner terdiri dari 22 item pertanyaan yang terbagi dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pada dimensi bukti fisik, kehandalan, serta jaminan, masing-masing terdiri dari empat item pertanyaan dan lima item pertanyaan pada dimensi daya tanggap dan empati.

Analisis data menggunakan analisis univariat untuk mengetahui distribusi dan persentase dari tiap responden dan analisis bivariat dengan *Spearman Rho* untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan.

## HASIL

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, sumber biaya, status pasien, dan kunjungan.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	30	32,6
Perempuan	62	67,4
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Tabel 4.1 menyatakan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 62 orang (67,4%) dan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30 orang (32,6%).

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
18-30tahun	83	90,2
31-45tahun	4	4,3
>45tahun	5	5,4
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Tabel 4.2 menyatakan bahwa usia responden berkisar antara 18 tahun hingga lebih dari 45 tahun. Mayoritas responden berusia 18-30 tahun yaitu sebanyak 83 responden (90,2%).

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
SD	1	1,1
SMP	4	4,3
SMA	51	55,4
Diploma,	9	9,8
Sarajana	27	29,3
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Tabel 4.3 diketahui bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA yaitu 51 responden (55,4%).

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
PNS	3	3,3
Swasta	25	27,2
Ibu Rumah Tangga	3	3,3
Mahasiswa/Pelajar	61	66,3
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Table 4.4 menunjukkan bahwa mayoritas (61 orang atau 66,3%) sebagai mahasiswa/pelajar, sedangkan yang bekerja sebagai PNS dan Ibu rumah tangga sebanyak 3 orang (3,3%).

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Biaya

Sumber Biaya	Frekuensi	Presentase (%)
Pribadi	35	38
Non Pribadi	57	62
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah dengan sumber biaya non pribadi sebanyak 57 orang (62%).

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pasien

Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
Baru	16	17,4%
Lama	76	82,6
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa mayoritas responden dengan status pasien lama sebanyak 76 orang (82,6%).

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan

Kunjungan	Frekuensi	Presentase (%)
1 kali	16	17,4
2 kali	35	38
3 kali	13	14,1
>3kali	28	30,4
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa mayoritas responden dengan kunjungan 2 kali sebanyak 35 orang (38%) dan paling sedikit adalah responden dengan kunjungan 3 kali sebanyak 13 orang (14,1%).

Instrumen penelitian sebelum dibagikan kepada responden dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menggunakan uji statistik *Spearman Rho*. Instrumen dikatakan valid apabila tiap item pertanyaan memiliki nilai  $r < 0,05$  pada tingkat signifikansi 5%. Uji reliabilitas menggunakan metode *Crombach's Alpha*. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Crombach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

Tabel 4.8 Data Hasil Penelitian

Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Kurang Puas		N	%
	N	%	N	%		
Bukti Fisik	71	77.2	21	22.8	92	100
Kehandalan	72	78.3	20	21.7	92	100
Daya Tanggap	92	100	0	0	92	100
Jaminan	78	84.8	14	15.2	92	100
Empati	76	82.6	16	17.4	92	100
<b>Rata-rata</b>	<b>84.5</b>		<b>15.42</b>			

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa rata-rata 84,5% responden atau dapat dikatakan sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan

kesehatan gigi dan mulut di RSGM Unimus berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan.

Tabel 4.9 Data Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Kualitas Pelayanan				Total	
	Baik		Kurang Baik		N	%
	N	%	N	%		
Bukti Fisik	55	59.8	37	40.2	92	100
Kehandalan	54	58.7	38	41.3	92	100
Daya Tanggap	75	81.5	17	18.5	92	100
Jaminan	74	80.4	18	19.6	92	100
Empati	59	64.1	33	35.9	92	100
<b>Rata-rata</b>	<b>68.9</b>		<b>31.1</b>			

Table 4.9 menunjukkan bahwa rata-rata 68,9% responden menilai kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM Unimus dalam kategori baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan.

Tabel 4.10 Analisa Hubungan Kepuasan Pasien dengan Dimensi Kualitas Pelayanan di RSGM Unimus

No	Dimensi	P-value	Nilai Korelasi ( $r_s$ )	Tingkat Korelasi
1	Bukti fisik	0,000	0,725	Kuat
2	Kehandalan	0,000	0,726	Kuat
3	Daya tanggap	0,000	0,706	Kuat
4	Jaminan	0,000	0,737	Kuat

5	Empati	0,000	0,744	Kuat
---	--------	-------	-------	------

Dari keseluruhan *p-value* pada table 4.10 dapat dilihat bahwa keseluruhan dimensi memiliki nilai *p-value* kurang dari *p-value* table (0,05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati di RSGM Unimus.

Dimensi yang memiliki tingkat korelasi kuat yaitu dimensi empati dengan nilai korelasi yaitu 0,744 yang kemudian diikuti dimensi jaminan dengan nilai korelasi 0,737 dan kehandalan dengan nilai korelasi 0,726, dan dimensi yang memiliki tingkat korelasi sedang yaitu bukti fisik dengan nilai korelasi 0,725 dan daya tanggap dengan nilai korelasi yaitu 0,706.

## PEMBAHASAN

Hasil uji *Spearman Rho* menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan dimensi kualitas

pelayanan ditinjau dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian ini sesuai dengan Retno (2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas jasa terhadap kepuasan pasien di poliklinik RSISA Semarang<sup>8</sup>.

Penelitian yang terdahulu yang dilakukan Hamid (2013), yang meneliti tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar tahun 2013, menyatakan seluruh variabel kualitas pelayanan yang diteliti memiliki hubungan dengan kepuasan pasien<sup>9</sup>.

Mumu (2015) melaporkan bahwa keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Dimensi daya tanggap merupakan variabel paling dominan dalam hubungan dengan kepuasan pasien<sup>10</sup>.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan tingkat

kepuasan pasien. Dimensi yang memiliki tingkat hubungan kuat yaitu dimensi empati, kemudian diikuti dimensi jaminan, dimensi kehandalan, dimensi bukti fisik, dan dimensi daya tanggap.

Dimensi empati merupakan penilaian meliputi perhatian secara khusus, perhatian terhadap keluhan pasien, pemahaman tenaga medis terhadap kebutuhan pasien dan komunikasi tenaga medis terhadap pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Baik buruknya dimensi empati dapat mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien.

Pada dimensi empati, penilaian responden terhadap indikator keramahan dokter gigi dalam memberikan pelayanan menilai pelayanannya memuaskan. Penelitian ini didukung dengan penelitian Tanan (2013), bahwa untuk terselenggaranya pelayanan kesehatan yang berkualitas maka hubungan dokter-pasien harus baik, perhatian petugas kepada pasien tanpa memandang status,

mendengar semua keluhan pasien sehingga tercipta hubungan antar manusia yang baik<sup>11</sup>.

Dimensi dengan nilai korelasi tinggi adalah jaminan dengan penilaian kepuasan tertinggi pada indikator kemampuan dokter gigi menumbuhkan rasa percaya pada pasien. Penilaian ini dikarenakan tenaga medis cukup mempunyai pengetahuan, keterampilan, kesopanan dan menumbuhkan kepercayaan pasien.

Hasil penelitian ini menguatkan teori dari Zeithaml, et.al bahwa dimensi jaminan adalah kemampuan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen termasuk perasaan aman yang dirasakan konsumen, dan kemampuan pegawai menjawab pertanyaan konsumen<sup>12</sup>.

Dimensi kehandalan pada indikator dokter gigi dalam memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan dan setelah perawatan memiliki tingkat kepuasan dengan nilai terbanyak.

Dokter gigi memberikan penjelasan prosedur sebelum perawatan dilakukan merupakan aspek penting dalam hubungan dokter gigi dan pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian Mahrous (2012) yang menyatakan 78% pasien merasa puas dengan penjelasan dokter sebelum perawatan. Rankin dan Haris menjelaskan pasien tidak suka dengan dokter gigi yang memulai perawatan tanpa penjelasan. Penjelasan kepada pasien mengenai pilihan perawatan akan meningkatkan kepuasan pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dokter gigi tidak boleh hanya berfokus pada penyelesaian perawatan namun juga konsentrasi dalam menjelaskan sebaik mungkin<sup>13</sup>.

Hasil penelitian yang dilakukan Lateef (2011) mengatakan bahwa harapan pasien yang paling umum diantaranya adalah kebutuhan mendapatkan penjelasan dan instruksi yang jelas tentang kondisi yang mereka alami. Untuk menghindari harapan pasien yang tidak

tercapai, dokter gigi harus menjelaskan kondisi pasien dengan bahasa mudah dan dimengerti<sup>14</sup>.

Dimensi dengan nilai korelasi sedang adalah bukti fisik. dimensi bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pasien akan menggunakan indera penglihatan suatu kualitas pelayanan atribut dari dimensi bukti fisik. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien. Pada saat bersamaan dimensi ini juga merupakan salah satu sumber yang dapat mempengaruhi harapan pasien. Karena bukti fisik yang baik, harapan pasien menjadi lebih tinggi.

Hasil ini didukung oleh hasil penelitian Gunawan (2011) tentang kualitas layanan dan loyalitas layanan di RSUD di kota Singaraja-Bali, bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai signifikan ( $p=0,000$ ) dan nilai koefisien regresi  $=0,156$ . Artinya baik tidaknya kualitas layanan akan

menyebabkan tinggi rendahnya loyalitas pasien<sup>15</sup>.

Dimensi dengan nilai korelasi rendah yaitu dimensi daya tanggap dengan penilaian kepuasan tertinggi pada indikator kesediaan dokter gigi dalam menanggapi keluhan pasien dan kemampuan dokter gigi dalam melakukan tindakan secara cepat dan tepat dinilai memuaskan.

Dimensi daya tanggap merupakan penilaian kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pasien. Menurut penilaian responden bahwa dokter gigi yang bekerja belum paham dan terampil dalam menanggapi keluhan pasien sehingga tidak dapat memberikan tanggapan secara tepat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi daya tanggap yang meliputi kesediaan dokter gigi dalam menanggapi keluhan pasien, kemampuan

dokter gigi dalam melakukan tindakan secara cepat dan tepat, serta kemampuan dokter gigi untuk menanggapi keluhan pasien dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Baik buruknya dimensi daya tanggap dapat mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien.

### **KESIMPULAN**

1. Hubungan antar kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut maka semakin meningkat pula kepuasan pasien.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di RSGM Unimus yang ditinjau dari dimensi kehandalan.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di RSGM Unimus yang ditinjau dari dimensi daya tanggap.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di RSGM Unimus yang ditinjau dari dimensi jaminan.

5. Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di RSGM Unimus yang ditinjau dari dimensi empati.
6. Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di RSGM Unimus yang ditinjau dari dimensi bukti fisik.
7. Dimensi empati merupakan dimensi yang memiliki hubungan sangat kuat dengan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di RSGM Unimus.

### **SARAN**

1. Peneliti lain diharapkan dapat meneliti hubungan indikator-indikator lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan pengaruhnya terhadap minat kunjungan ulang pada pasien.
2. Peneliti lain diharapkan dapat meneliti mutu RSGM Unimus dengan menggunakan Standar Akreditasi Rumah Sakit JCI (*Joint Commission International*), ISO (*International Organization for Standardization*), KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit), atau Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS).

## DAFTAR PUSTAKA

1. Gultom, J. R. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*. 2008.
2. Pohan. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC. 2016.
3. Gonroos, C. *Service Management and Marketing*. Published by John Wiley and Sons Ltd. England. 2000.
4. Parasuraman, A. Valerie. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press. 2001.
5. Khasanah, Imroatul. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS. St. Elizabeth Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro. 2010.
6. Nursini, Reno. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teras Boyolali Tahun 2010*. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2010.
7. Puti, Widya Chitami. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*. Bandung: Universitas Widyatama. 2013.
8. Kusniati, Retno. Farida, Naili. Sudiro. Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjung Ulang Melalui Kepuasan Pasien di Poli Umum di RSISA Semarang. Semarang : Universitas Diponegoro. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. Vol.4. 2016.
9. Hamid, R. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*. 2013.
10. Mumu, Like J. Analysis of Factors Assosiated with Patients Satisfaction at the Outpatient Clinic of Internal Medicine Departement of RSUP Prof. Dr. R. D. kandou Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2015.
11. Tanan. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di puskesmas Bara Permai Kota Palop. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*. 2013. Vol 2 No 3 hal 15-21.
12. Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa, 3rd ed*. Jakarta: Salemba Empat. 2013.
13. Mahrous, Mohamed Saad. Patient satisfaction from dental services provided by the College of Dentistry, *Journal of Dentistry*, Taibah University, Saudi Arabia. 2012.
14. Lateef F. Patient Expectation and the Paradigm Shift of Care in Emergency Medicine. *Journal Emerg Trauma Shock*. 2011.
15. Gunawan, K. & Djati, S.P. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien : Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2011. Vol.13, No. 1, Maret 2011: 32-39.