

TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI RUMAH SAKIT KHUSUS GIGI DAN MULUT FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI UNIVERSITAS INDONESIA

Diva Sabina¹, Puteri Fannya², Laela Indawati³, Dina Sonia⁴
Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dan Universitas Esa Unggul ^{1,2,3,4}
Email: divasabinasella@student.esaunggul.ac.id

KATA KUNCI

Kepuasan Pasien, Lima
Dimensi Kualitas
Layanan

ABSTRAK

Kepuasan pasien ialah tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja terhadap layanan kesehatan guna memperoleh perbandingan dengan apa yang diharapkannya. Namun tingkat kepuasan pasien masih menjadi permasalahan yang cukup mendasar, kepuasan pasien dapat dilihat dari berjalan dengan baiknya kualitas layanan. Kualitas layanan adalah sebuah tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang menjual kepada konsumen atau pembeli demi mencukupkan kebutuhan dan keinginan mereka. Perilaku itu dapat bertujuan terhadap pencapaian sebuah kepuasan mereka sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan analisis kuantitatif. Sampel sebanyak 106 pasien menggunakan estimasi proporsi dengan menggunakan pengukuran 5 dimensi kualitas layanan (*servqual*) (*Responsivness*) daya tanggap, (*Tangible*) bukti fisik, (*Reability*) kehandalan, (*Assurance*) kepastian, (*Emphaty*) empati. Hasil Penelitian : Dari 106 responden yang diukur pada 5 dimensi kualitas layanan yaitu (*Responsivness*) daya tanggap memperoleh kepuasan sebesar 56,6% , (*Tangible*) bukti fisik memperoleh kepuasan sebesar 55,7%, (*Reability*) kehandalan memperoleh kepuasan sebesar 47,2%, (*Assurance*) kepastian memperoleh kepuasan sebesar 39,6%, (*Emphaty*) empati memperoleh kepuasan sebesar 42,5%, Sehingga dimensi dengan kepuasan tertinggi yaitu pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Pada penelitian ini diperoleh Gap Score (kesenjangan) sebesar (-0,40) negatif, hal ini terjadi karena tingginya harapan pasien dan kurangnya kenyataan yang didapat oleh pasien. Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan pihak rumah sakit dan petugas pendaftaran dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.

PENDAHULUAN

Keadaan sehat secara mental, spiritual, fisik dan sosial sehingga memungkinkan setiap orang untuk hidup berguna secara ekonomi dan sosial disebut dengan kesehatan (Notoatmodjo, 2012). Kesehatan tubuh seseorang memiliki bagian dan fungsi masing-masing. Salah satu kesehatan yang dapat dijaga adalah kesehatan gigi dan mulut (Zulkarnain & Idrus, 2022). Di Indonesia pada hasil riset terdapat 57,6% penduduk memiliki permasalahan pada kesehatan gigi dan mulut, dan yang mengakses pelayanan kesehatan pada gigi dan mulut hanya 10,2% (Kemenkes RI, 2021).

Kesehatan gigi dan mulut yaitu keadaan sehat dari jaringan keras dan lunak gigi serta unsur yang berhubungan dengan rongga mulut, yang dapat memungkinkan terjadinya gangguan estetik dan ketidaknyamanan karena adanya penyakit (Kemenkes RI, 2009). Kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu bagian dari kesehatan tubuh yang tidak dapat terpisah dengan kesehatan lainnya, karena kebersihan gigi dan mulut sangat mempengaruhi kesehatan seluruh tubuh kita. Jika kebersihan gigi dan mulut kita tidak dijaga, maka akan menimbulkan permasalahan dan gangguan penyebab penyakit (Utari, 2021).

Memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi yang dilakukan secara terpadu disebut dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Sofyana et al., 2020). Upaya mewujudkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, maka dibutuhkannya sarana pelayanan khusus yang komprehensif yaitu Rumah Sakit Gigi dan Mulut (Permenkes RI, 2004a).

Rumah sakit gigi dan mulut adalah institusi yang memberikan pelayanan khusus kepada pasien mengenai permasalahan gigi dan mulut. Rumah sakit gigi dan mulut atau (RSGM) merupakan sarana layanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan gigi dan mulut perorangan melalui pelayanan gawat darurat, rawat jalan dan layanan tindakan medik (Permenkes RI, 2004b). Setiap rumah sakit memerlukan adanya evaluasi sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang efektif. Pelayanan yang efektif dapat dilakukan dengan mengetahui kepuasan pasien (Muhammad, Almasyhuri, & Setiani, 2020).

Kepuasan pasien adalah pokok dari pemasaran yang mengarah kepada pasien (Kuntoro & Istiono, 2017). Kepuasan pasien ialah tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja terhadap layanan kesehatan guna memperoleh perbandingan dengan apa yang diharapkan (Nuviana, Noor, & Jauchar, 2018). Kepuasan pasien merupakan tanggapan pada kesesuaian tingkat harapan sebelum mereka menerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan setelah mendapatkan pelayanan yang mereka terima (Isnaeni, Sulistyani, & Hidayati, 2019). Namun tingkat kepuasan pasien masih menjadi permasalahan yang cukup mendasar, kepuasan pasien dapat dilihat dari berjalan dengan baiknya kualitas layanan.

Sebuah kualitas layanan dapat dilihat setelah selesai melakukan pembelian dan pemakaian produk. Kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi dampak yang baik bagi perusahaan karena dapat menjadi keuntungan suatu pemberi layanan (Lubis, 2017).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif untuk meneliti suatu populasi atau sampel yang menyajikan data yang didapat berupa angka-angka, maka analisis data yang dipakai akan bersifat statistik pada penelitian ini (Sugiyono, 2018). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif yaitu peneliti mengetahui kepuasan pasien konservasi terhadap kualitas layanan menggunakan indikator kepuasan

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

pasien konservasi yang didapat pada rumah sakit (Kuraesin, 2022). Berdasarkan teori yang diambil dari Parasuraman maka peneliti menggunakan metode servqual (*service quality*) yaitu metode yang digunakan guna mengukur kualitas pada layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan didapatkan nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi dan harapan. Service Quality (kualitas layanan) adalah suatu metode untuk mengukur seberapa baik suatu layanan antara kecocokan dengan harapan pelanggan. Metode servqual (*service quality*) merupakan suatu metode deskriptif yang bertujuan menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap 5 Dimensi *Service Quality* (Kualitas Layanan) di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 106 pasien pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia diperoleh kepuasan dan harapan pasien berdasarkan dimensi (*Responsivness*) daya tanggap, (*Tangible*) bukti fisik, (*Reability*) kehandalan, (*Assurance*) kepastian, (*Emphaty*) empati.

Tabel 1

Butir Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.

Item Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Persepsi-Harapan (Mutu)
Petugas pendaftaran merespon pasien dengan cepat dan efisien	4,39	4,72	-0,33
Petugas pendaftaran merespon pasien dengan cepat dan efisien	4,48	4,66	-0,18
Gap Minimum =			-0,18
Gap Maksimum =			-0,33

Berdasarkan tabel 1 terhadap setiap butir pertanyaan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di pendaftaran rawat jalan RSKGM FKG UI bahwa didapatkan Gap (-) Negative pada setiap butir pertanyaan. Gap terendah pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu pada pertanyaan “Petugas pendaftaran merespon pasien dengan cepat dan efisien dan Petugas berpengetahuan luas” memperoleh Gap = -0,18. Sedangkan Gap Tertinggi yaitu pada pertanyaan “Petugas pendaftaran merespon pasien dengan cepat dan efisien” dengan memperoleh -0,33.

Tabel 2

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) di RSKGM FKG UI

Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)		
Tingkat	Frekuensi	Persentase%

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

Kepuasan		
Puas	60	56,6
Tidak Puas	46	43,4
Total	106	100,0

Berdasarkan table 2 terhadap kepuasan pasien dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada pendaftaran rawat jalan RSKGM FKG UI Dari 106 pasien terdapat 60 orang yang menyatakan puas dengan persentase sebesar 56,6% dan yang menyatakan tidak puas terdapat 46 orang dengan persentase sebesar 43,4%.

Tabel 3

Butir Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.

Item Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Persepsi Harapan (Mutu)
Petugas pendaftaran berpenampilan rapih	4,48	5	-0,52
Tempat penerimaan pasien memiliki alat yang terbaru	4,45	4,63	-0,18
Gap Minimum = -0,18			
Gap Maksimum = -0,52			

Berdasarkan tabel 3 terhadap setiap butir pertanyaan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) di pendaftaran rawat jalan RSKGM FKG UI bahwa didapatkan Gap (-) Negative pada setiap butir pertanyaan. Gap terendah pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu pada pertanyaan “Tempat penerimaan pasien memiliki alat yang terbaru” memperoleh Gap = -0,18. Sedangkan Gap Tertinggi yaitu pada pertanyaan “Petugas pendaftaran berpenampilan rapih”, dengan memperoleh Gap sebesar -0,52.

Tabel 4

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) di RSKGM FKG UI

Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase%
Puas	59	55,7
Tidak Puas	47	44,3
Total	106	100,0

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

Berdasarkan tabel 4 terhadap kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*tangible*) pada pendaftaran rawat jalan RSKGM FKG UI. Dari 106 pasien terdapat 59 orang yang menyatakan puas dengan persentase sebesar 55,7% dan yang menyatakan tidak puas terdapat 47 orang dengan persentase sebesar 44,3%.

Tabel 5

Butir Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reability*) di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.

Item Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Persepsi Harapan (Mutu)
Petugas pendaftaran dapat diandalkan dalam menangani masalah pasien	4,28	4,58	-0,3
Petugas pendaftaran memberikan informasi yang tepat dan perlu	4,23	4,79	-0,56
Petugas pendaftaran memberikan layanan secara benar dari kali pertama hingga akhir	4,25	4,81	-0,56
Gap Minimum = -0,3			
Gap Maksimum = -0,56			

Berdasarkan tabel 5 terhadap setiap butir pertanyaan berdasarkan dimensi keandalan (*reability*) di pendaftaran rawat jalan RSKGM FKG UI bahwa didapatkan Gap (-) Negative pada setiap butir pertanyaan. Gap terendah pada dimensi Keandalan (*Reability*) yaitu pada pertanyaan “Petugas pendaftaran dapat diandalkan dalam menangani masalah pasien” memperoleh Gap = -0,3. Sedangkan Gap Tertinggi yaitu pada pertanyaan “Petugas pendaftaran memberikan informasi yang tepat dan perlu dan Petugas pendaftaran memberikan layanan secara benar dari kali pertama hingga akhir”, dengan memperoleh Gap sebesar -0,56.

Tabel 6

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reability*) di RSKGM FKG UI

Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>)		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase%
Puas	50	47,2
Tidak Puas	56	52,8
Total	106	100,0

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

Berdasarkan table 6 terhadap kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (*reability*) pada pendaftaran rawat jalan RSKGM FKG UI. Dari 106 pasien terdapat 50 orang yang menyatakan puas dengan persentase sebesar 47,2% dan yang menyatakan tidak puas terdapat 56 orang dengan persentase sebesar 52,8%.

Tabel 7

Butir Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Kepastian (*Assurance*) di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.

Item Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Persepsi Harapan (Mutu)
Petugas dapat dipercaya oleh pasien	4,16	4,07	-0,09
Petugas berpengetahuan luas	4,22	4,84	-0,62
Gap Minimum = -0,09			
Gap Maksimum = -0,62			

Berdasarkan table 7 setiap butir pertanyaan dimensi kepastian (*assurance*) di pendaftaran rawat jalan RSKGM FKG UI bahwa didapatkan Gap (-) Negative pada setiap butir pertanyaan. Gap terendah pada dimensi kepastian (*assurance*) yaitu pada pertanyaan “Petugas dapat dipercaya oleh pasien” memperoleh Gap = -0,09. Sedangkan Gap Tertinggi yaitu pada pertanyaan “Petugas berpengetahuan luas”, dengan memperoleh Gap sebesar -0,62.

Tabel 8

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepastian (*Assurance*) di RSKGM FKG UI

Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase%
Puas	42	39,6
Tidak Puas	64	60,4
Total	106	100,0

Berdasarkan tabel 8 terhadap kepuasan pasien pada dimensi kepastian (*assurance*) pada pendaftaran rawat jalan RSKGM FKG UI. Dari 106 pasien terdapat 42 orang yang menyatakan puas dengan persentase sebesar 39,6% dan yang menyatakan tidak puas terdapat 64 orang dengan persentase sebesar 60,4%.

Tabel 9

Butir Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*) di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.

Item Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Persepsi Harapan (Mutu)
-----------------	----------	---------	-------------------------

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

Petugas dengan tulus menangani masalah pada pasien	4,26	4,81	-0,55
Petugas memberikan perhatian individual kepada pasien	4,27	4,92	-0,65
Gap Minimum = -0,55			
Gap Maksimum = -0,65			

Bersasarkan tabel 9 setiap butir pertanyaan pada dimensi empati (*emphaty*) di pendaftaran rawat jalan RSKGM FKG UI bahwa didapatkan Gap (-) Negative pada setiap butir pertanyaan. Gap terendah pada dimensi Empati (*Emphaty*) yaitu pada pertanyaan “Petugas dengan tulus menangani masalah pada pasien” memperoleh Gap = -0,55. Sedangkan Gap Tertinggi yaitu pada pertanyaan “Petugas memberikan perhatian individual kepada pasien”, dengan memperoleh Gap sebesar -0,65.

Tabel 10

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*) di RSKGM FKG UI

Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase%
Puas	45	42,5
Tidak Puas	61	57,5
Total	106	100,0

Berdasarkan tabel 10 terhadap kepuasan pasien pada dimensi Empati (*Emphaty*) pada pendaftaran rawat jalan RSKGM FKG UI. Dari 106 pasien terdapat 45 orang yang menyatakan puas dengan persentase sebesar 42,5% dan yang menyatakan tidak puas terdapat 61 orang dengan persentase sebesar 57,5%.

Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

Dimensi Daya Tanggap yaitu guna menunjukkan komitmen dan kemauan dari perusahaan dalam memberi pelayanan yang tepat waktu dan tidak hanya kecepatan pada layanan yang diberikan, melainkan kemauan dari karyawan suatu perusahaan itu sendiri (Parasuraman, 1998). Hasil analisis pada dimensi daya tanggap (*responsivness*) kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran di RSKGM FKG UI merupakan tertinggi pertama dengan total kepuasan sebanyak 60 orang dan persentase sebesar 56,6% dengan yang merasa tidak puas sebanyak 46 orang dan persentase sebesar 43,4% (Jannah, 2016). Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Gede Yogi Darma Raharja, Sari Kusumadewi dan Dewi Puri Astiti dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja dengan tingkat kepuasan

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

sebanyak 64 orang dan persentase sebesar 97,0%, dengan yang menjawab tidak puas sebanyak 2 orang dan persentase sebesar 3,0% (Raharja et al., 2018).

Berdasarkan hasil analisis terhadap 106 pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia diketahui bahwa masih terdapat beberapa pasien yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan (Astuti, 2019), ketidakpuasan tertinggi yaitu pada pernyataan Petugas pendaftaran bersedia membantu pasien dan Petugas pendaftaran memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien dengan yang menjawab keduanya tidak setuju sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 0,9% dan yang menjawab netral pada kedua pernyataan tersebut sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 5,7%, artinya masih adanya petugas yang tidak dapat memenuhi kebutuhan pasien dan membantu pasien mengenai apa yang dibutuhkan oleh pasien (Yanti, 2019).

Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) adalah bukti nyata terhadap penampilan serta kemampuan sarana prasarana fisik yang dapat diandalkan lingkungan merupakan bukti dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa (Tjiptono, 2019). Hasil analisis pada dimensi bukti fisik (*Tangible*) kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran di RSKGM FKS UI merupakan tertinggi ke-dua dengan yang menjawab puas sebanyak 59 orang dan persentase sebesar 55,7% dengan yang menjawab tidak puas sebanyak 47 orang dan persentase sebesar 44,3%. Hal ini sesuai dengan penelitian Siti Dinda Prasasti, Tiurmina Sirait, Hetty Anggrawati Koesoemah, dan Dewi Sodja Laela dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi pada bukti fisik (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien sebanyak 59 orang dan persentase sebesar 98%, dan ketidakpuasan sebanyak 1 orang dengan persentase 2%.

Berdasarkan hasil analisis terhadap 106 pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia diketahui bahwa masih terdapat beberapa pasien yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan (Azhiim & Prijati, 2020), ketidakpuasan tertinggi yaitu pada pernyataan ketersediaan poli sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan dengan yang menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang dengan persentase sebesar 47,2% dan yang menjawab setuju sebanyak 44 orang dengan persentase sebesar 41,5% dengan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dengan persentase 0,9%, artinya masih adanya ketidaksediaan poli yang dapat memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan pasien (Elsa Riantika, 2019).

Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reability*) terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

Dimensi Keandalan (*Reability*) adalah sebuah kemampuan guna memberikan suatu pelayanan yang dapat menjanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan dijanjikan tanpa melakukan kesalahan (Sangadji, 2019).

Hasil analisis pada dimensi keandalan (*reability*) kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran di RSKGM FKS UI merupakan tertinggi ke-tiga dengan yang menjawab

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

puas sebanyak 50 orang dan persentase sebesar 47,2%, dengan yang menjawab tidak puas sebanyak 56 orang dan persentase sebesar 52,8%. Hal ini sesuai dengan penelitian Siti Dinda Prasasti, Tiurmina Sirait, Hetty Anggrawati Koesoemah, dan Dewi Sodja Laela dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi pada dimensi kehandalan (*reability*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan persentase sebesar 73%, dan ketidakpuasan dengan persentase 27%.

Berdasarkan hasil analisis terhadap 106 pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia diketahui bahwa masih terdapat beberapa pasien yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, ketidakpuasan tertinggi yaitu pada pernyataan Petugas pendaftaran memberikan layanan secara benar dari kali pertama hingga akhir dengan yang menjawab sangat setuju sebanyak 44 orang dan persentase sebesar 41,5%, dengan yang menjawab setuju sebanyak 46 orang dan persentase sebesar 43,4%, dan yang menjawab tidak setuju dari setiap pernyataan pada dimensi kehandalan (*reability*) yaitu sebanyak 1 orang dan persentase sebesar 0,9%, artinya masih rendahnya pelayanan pada pendaftaran yang dapat memberikan layanan secara benar dari pertama kali berobat hingga akhir, sehingga masih adanya pasien yang merasa pelayanan yang diberikan masih belum sesuai (Astuti, 2019).

Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepastian (*Assurance*) terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

Dimensi Kepastian (*Assurance*) adalah suatu pengetahuan, kemampuan serta kesopansantunan para petugas untuk dapat menumbuhkan rasa kepercayaan para pasien kepada sebuah layanan. Kepastian (*Assurance*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yaitu dengan adanya suatu jaminan yang meliputi keterampilan petugas (Kalijogo, 2019), pengetahuan serta keramahan dan kesopanan petugas serta kemampuan berkomunikasi para petugas (Marzuq & Andriani, 2022).

Hasil analisis pada dimensi kepastian (*assurance*) kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran di RSKGM FKS UI merupakan tertinggi ke-lima dengan yang menjawab puas sebanyak 42 orang dan persentase sebesar 39,6% dengan yang menjawab tidak puas sebanyak 64 orang dan persentase sebesar 60,4%. Hal ini sesuai dengan penelitian Cut Corry Aquiono, Masdalina Pane, Ester Harianja, Donal Nababan, Dewi Bancin dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021 bahwa terdapat 17 responden (32,1%) merasa puas, sedangkan masih terdapat 10 responden (18,9%) merasa kurang puas dengan pelayanan pada dimensi kepastian (*assurance*).

Berdasarkan hasil analisis terhadap 106 pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia diketahui bahwa masih terdapat beberapa pasien yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, ketidakpuasan tertinggi yaitu pada pernyataan Petugas memberikan rasa aman ketika berinteraksi dengan pasien dengan yang menjawab setuju sebanyak 35 orang dan persentase sebesar 33,0% dengan yang menjawab setuju sebesar 57 orang dan persentase sebesar 53,8% dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan persentase sebesar 0,9% pada setiap pertanyaan dimensi kepastian (*assurance*), artinya masih rendahnya rasa aman yang diberikan petugas kepada pasien,

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

sehingga masih terdapat pasien yang merasa pelayanan tidak sesuai dengan yang diinginkan pasien (BUNYARAHMA, 2021).

Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*) terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

Dimensi Empati (*Emphaty*) adalah pemberian sebuah perhatian yang tulus serta bersifat individual pribadi yang diberikan oleh para pemberi layanan kepada para pelanggan dengan upaya dapat memahami keinginan pelanggan (Novita & Nurcaya, 2014).

Hasil analisis pada dimensi empati (*emphaty*) kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran di RSKGM FKS UI merupakan tertinggi ke-empat dengan yang menjawab puas sebanyak 45 orang dan persentase sebesar 42,5% dengan yang menjawab tidak puas sebanyak 61 orang dan persentase sebesar 57,5%. Hal ini sesuai dengan penelitian Cut Corry Aquiono, Masdalina Pane, Ester Harijanja, Donal Nababan, Dewi Bancin dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021 bahwa terdapat 20 orang menyatakan puas dengan persentase sebesar 37,7% dan yang menyatakan kurang puas sebanyak 10 responden dengan persentase sebesar 18,9% pada dimensi empati.

Berdasarkan hasil analisis terhadap 106 pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia diketahui bahwa masih terdapat beberapa pasien yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan (Astuti, 2019), ketidakpuasan tertinggi yaitu pada pernyataan Petugas memberikan perhatian individual kepada pasien dengan yang menjawab sangat setuju sebanyak 37 orang dan persentase sebesar 34,9% dengan yang menjawab setuju sebanyak 61 orang dan persentase sebesar 57,5% dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang dan persentase sebesar 0,9% pada dimensi empati artinya masih adanya ketidakpuasan yang didapat oleh pasien pada perhatian yang diberikan petugas (Febry, 2018).

Tingkat Persepsi Dan Harapan Pasien berdasarkan GAP Terhadap Kualitas Layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada RSKGM FKG UI didapatkan nilai Gap pada setiap dimensi. Nilai Gap pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu dengan nilai kenyataan sebesar 4,46% dan harapan sebesar 4,69% dan didapatkan Gap Score sebesar (-0,23). Nilai Gap pada dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu dengan nilai kenyataan sebesar 4,42% dan harapan sebesar 4,73% dan didapatkan Gap Score sebesar (-0,31) (Putra, 2019). Nilai Gap pada dimensi kehandalan (*reability*) yaitu dengan nilai kenyataan sebesar 4,26% dan harapan sebesar 4,71% dan didapatkan Gap Score sebesar (-0,45) (Noviyanti & Widiastuti, 2021). Nilai Gap pada dimensi kepastian (*assurance*) yaitu dengan nilai kenyataan sebesar 4,18% dan harapan sebesar 4,59% dan didapatkan Gap Score sebesar (-0,41) (Rahmi, 2021). Nilai Gap pada dimensi empati (*emphaty*) yaitu dengan nilai kenyataan sebesar 4,28% dan harapan sebesar 4,86% dan didapatkan Gap Score sebesar (-0,58) (Irawan & Sitanggang, 2020).

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

Dari pernyataan diatas, diperoleh rata-rata Gap Score sebesar (-0,40) nilai yang didapatkan adalah Gap negative (Ramadhanti & Marlana, 2021). Dilihat dari rata-rata Gap Score maka pelayanan di RSKGM FKG UI belum teratasi sepenuhnya, sehingga masih ditemukan Gap antara persepsi dan harapan.

KESIMPULAN

Tingkat Kepuasan Pasien dari 5 dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) tertinggi yaitu pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan yang merasa puas sebanyak 60 orang dengan persentase sebesar 56,6% dan yang merasa tidak puas sebanyak 46 orang dengan persentase sebesar 43,4%, Sedangkan kepuasan terendah yaitu pada dimensi Kepastian (*Assurance*) dengan yang merasa puas sebanyak 42 orang dengan persentase sebesar 39,6% dengan yang merasa tidak puas sebanyak 64 orang dengan persentase sebesar 60,4% (Sari, Astuti, & Susilowati, 2019).

Gap Score terhadap pelayanan pada kelima dimensi yaitu didapatkan Gap terendah dengan nilai -0,23 pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dan Gap tertinggi dengan nilai -0,58 pada dimensi empati (*emphaty*), dengan total rata-rata Gap Servqual sebesar (-0,40) Gap Negatif (Endrawati & Juliani, 2018).

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Sri. (2019). *Pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sentosa Baru kota Medan*. Institut Kesehatan Helvetia.
- Azhiim, Rays, & Prijati, Prijati. (2020). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(1).
- Bunyahma, Eggy Ilham. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Gigi Di Puskesmas Ibrahim Adjie*. Perpustakaan Pascasarjana.
- Elsa Riantika, Elsa. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Pada Puskesmas Kassi-Kassi Makassar*. Politeknik STIA LAN Makassar.
- Endrawati, Deasy, & Juliani, Retno Djohar. (2018). Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang. *Majalah Ilmiah Inspiratif*, 3(6).
- Febry, Permata Sari. (2018). *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. IV Madiun Tahun 2018*.
- Irawan, Beny, & Sitanggang, Erwin Daniel. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode service quality (servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64.
- Isnaeni, Tri, Sulistyani, Herastuti, & Hidayati, Siti. (2019). *Hubungan Kepuasan Pemakai Gigi Tiruan Sebagian Lepas (Gtsl) Dengan Kualitas Hidup Di Klinik Swasta Yogyakarta*. Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
- Jannah, Alifah Nur. (2016). *Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember*.
- Kalijogo, Faris Mukmin. (2019). Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(3).
- Kuraesin, Sri Sariningsih. (2022). *Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan, Fasilitas, Dan Desain Visual Di Klinik Audy Dental Depok Tahun 2020*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju.

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

- Muhammad, Diki, Almasyhuri, Almasyhuri, & Setiani, Lusi Agus. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi/ JIITUJ/*, 4(2), 174–186.
- Noviyanti, Ririn, & Widiastuti, Nur. (2021). Analisis Kualitas Layanan Pasien Tuberkulosis di Poli Paru Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi Tahun 2021. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 1(2), 563-â.
- Nuviana, Wahyu, Noor, Muhammad, & Jauchar, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPTD. Puskesmas Lempake. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621–2634.
- Putra, Faisal Cahya. (2019). *Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Yang Diintegrasikan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus Pada Cafe Kopi Manao Cirebon-Jawa Barat)*.
- Rahmi, Aulia. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dipuskesmas Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2021*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun.
- Ramadhanti, Ervina, & Marlina, Novi. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance-performance analysis (ipa). *Forum Ekonomi*, 23(3), 431–441.
- Sari, Dyah Taufika, Astuti, Harti, & Susilowati, Agustina. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Unit Farmasi Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran Bantul Periode November–Desember 2017. *Jurnal Kefarmasian Akfarindo*, 20–24.
- Utari, Ni Made Karuni. (2021). *Tingkat Pengetahuan Tentang Pemeliharaan Kebersihan Gigi Dan Mulut Pada Ibu Hamil Sebelum Dan Sesudah Penyuluhan Secara Daring Di Kabupaten Gianyar Tahun 2021*. Poltekkes Kemenkes Denpasar.
- Yanti, Novi. (2019). *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar*. UIN Ar-Raniry.
- Zulkarnain, Mohammad, & Idrus, Faisal. (2022). Peningkatan Pendidikan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Masyarakat Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Bongoime Kecamatan Tilongkabila Kabupaten Bonebolango. *Indonesian Journal of Community Dedication*, 4(1), 6–11.