

## Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit (Studi Literasi)

Nuryanti Nuryanti<sup>1</sup>, Selvia Magdalena<sup>1</sup>, Gregorius Yoga Panji Asmara<sup>1</sup>,  
Vip Paramarta<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Pascasarjana Universitas Sangga Buana, Bandung, Indonesia

<sup>2</sup> Departemen Manajemen Pascasarjana Universitas Sangga Buana, Bandung, Indonesia  
[drg.selvia.magdalena@gmail.com](mailto:drg.selvia.magdalena@gmail.com) \*, [vip@usbypkp.ac.id](mailto:vip@usbypkp.ac.id)

**Abstract:** *Improving the quality of service in hospitals is an important factor to support patient satisfaction. Patient loyalty is determined by the quality of service, so the quality of service must be improved. The purpose of this article is to find out what factors can influence the quality of service in a hospital. The influencing factors are tangible, realistic, responsive, assurance, and empathy. Patient satisfaction is an important component of various health service parameters because patient assessment can be a measure of the quality of health services. Cases of dental and oral disease are high throughout the world, accompanied by an increase in prevalence in Indonesia based on Riskesdas results from 2007 to 2018 and high rates of self-treatment of dental and oral diseases.*

**Keywords:** *Service Quality, Dental and Oral Poly Patient Satisfaction*

**Abstrak :** Peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit merupakan faktor penting untuk menunjang kepuasan pasien. Kesetiaan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan, sehingga kualitas pelayanan harus ditingkatkan. Tujuan artikel ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu tangible, realible, responsi, assurance, dan empathy. Kepuasan pasien merupakan salah satu komponen penting dari berbagai parameter pelayanan kesehatan karena penilaian pasien dapat menjadi ukuran kualitas pelayanan kesehatan. Kasus penyakit gigi dan mulut tinggi di seluruh dunia, disertai terjadi peningkatan prevalensi di Indonesia berdasarkan hasil Riskesdas selama tahun 2007 hingga 2018 dan tingginya angka pengobatan sendiri penyakit gigi dan mulut.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien Poli Gigi dan Mulut,

### PENDAHULUAN

Penyelenggaraan upaya kesehatan gigi yang bersifat pemeliharaan, peningkatan, serta perlindungan kesehatan gigi dan mulut juga dirasa masih kurang. Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) menyatakan bahwa selama tahun 2007, 2013, dan 2018, prevalensi masalah gigi dan mulut di Indonesia masih tinggi, dengan proporsi terbesar adalah gigi rusak/ berlubang/ sakit sebesar 45,3%. Hal tersebut tidak sejalan dengan menurunnya masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, dari 57,6% penduduk Indonesia yang memiliki masalah kesehatan gigi, mayoritas (42,2%) memilih untuk melakukan pengobatan sendiri (Putri A.,dkk., 2023).

Sebagai penyedia layanan di masyarakat, rumah sakit perlu memberikan pelayanan optimal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Upaya peningkatan mutu pelayanan medis merupakan langkah terpenting dalam memberikan pelayanan yang kepada pasien.

Pelayanan rumah sakit yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien, mendorong pasien tersebut untuk kembali ke rumah sakit. (Pujawirawan, 2019).

Tujuan utama pelayanan medis khususnya di rumah sakit yaitu mencapai tujuan kepuasan pasien, sehingga peran dokter, para medis dan tenaga kesehatan sangat tinggi. Selain itu, fasilitas rumah sakit sangat mempengaruhi persepsi pasien dan kinerja pelayanan yang diberikan, sehingga aspek fasilitas rumah sakit juga harus diperhatikan untuk menunjang kinerja tersebut. (Datta D, Karmakar S., 2018).

Melalui artikel ini, kita akan menelusuri dengan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi dan mulut di rumah sakit. Dengan demikian, artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas bagi masyarakat.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, dimana rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien terdiri dari: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung (Parasuraman Sudirman, 2016). Kualitas pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan dan persyaratan dalam ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pasien, Arianto (2018). Dimana kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan poli gigi dan mulut Rumah Sakit untuk menciptakan pelayanan yang efektif menurut Kandou, dkk adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran: kesadaran dari pegawai atau petugas medis, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.
2. Faktor Aturan: aturan yang ditujukan untuk dijalankan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan, aturan itu agar diikuti sesuai dengan peraturan yang ada.
3. Faktor Organisasi: organisasi melayani kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks.
4. Faktor Empati: menciptakan kesan yang diberikan oleh pelaksana dalam melaksanakan pekerjaannya.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan: kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dengan menggunakan keterampilan secara profesional, diharapkan dapat dilakukan berdasarkan dengan aturan-aturan yang ada.
6. Faktor Sarana Pelayanan; sarana yang dimaksud adalah jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas penunjang lainnya sebagai alat dalam pelaksanaan pekerjaan.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien menentukan mutu pelayanan sebuah rumah sakit. Indikator penilaian mutu pelayanan suatu rumah sakit terdapat empat aspek, yaitu:

- 1) penampilan tenaga medis yang ada di rumah sakit,
- 2) efisiensi dan efektivitas pemakaian sumber daya rumah sakit,
- 3) aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan pasien
- 4) aspek kepuasan pasien yang dilayani.

Kepuasan pasien turut menentukan keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan melalui kemampuan penyedia jasa pelayanan kesehatan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten.

Menurut Linder Pelz (dalam Krowinsky dan Steiber) ada sepuluh elemen faktor-faktor yang perlu diamati dalam menilai kepuasan pasien, yaitu: keterjangkauan (*accessibility*), ketersediaan sumber daya (*availability of resources*), kontinuitas pelayanan (*continuity of care*), efektivitas (terhadap hasil), efisiensi (*efficacy* atau *outcomes of care*), keuangan (*finance*), humanitas (*humaness*), ketersediaan informasi (*information gathering*), pemberian informasi (*information delivering*), kenyamanan lingkungan (*pleasantness of surrounding*), serta kualitas dan kompetensi petugas pelayanan kesehatan (*quality* atau *competence*).

Zeithalm dan Parasuraman mengembangkan model SERVQUAL (*service quality*) sebagai landasan konsep penelitian tentang kepuasan pasien. Model ini mengukur pengalaman pasien dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *reliability* (kehandalan): kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat,
- 2) *responsiveness* (ketanggapan atau kepedulian): kemampuan untuk membantu pasien dan meningkatkan kecepatan pelayanan,
- 3) *assurance* (jaminan kepastian): tenaga medis memiliki kompetensi yang profesional sehingga memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, perilaku dan sifat yang dapat dipercaya,

- 4) empathy (perhatian): sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan melakukan kontak dan komunikasi yang baik,
- 5) tangibles (wujud nyata): penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas atau pegawai.

Jacobalis menyebutkan bahwa ada dua dimensi kepuasan pasien: 1) kepuasan yang mengacu bidang medis yaitu penerapan standar dan kode etik profesi: hubungan dokter gigi pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan, 2) kepuasan yang mengacu pada bidang non medis yaitu: lamanya proses masuk perawatan, kebersihan, ketertiban, kenyamanan, dan keamanan rumah sakit, ketersediaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan. Peranan interaksi psiko sosial merupakan hal penting dari pelayanan medis dalam menentukan kepuasan semua pasien pada jasa kesehatan. Variabel pasien juga ikut menentukan kepuasan pasien antara lain: tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup pasien. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu: umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit.

Beberapa indikator pengukuran tingkat kepuasan pasien menurut Imbali S. Pohan (2007):

a. Kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan meliputi:

- 1) Layanan kesehatan tersedia pada waktu dan tempat dibutuhkan.
- 2) Kemudahan memperoleh layanan kesehatan (akses, kecepatan), terutama dalam keadaan darurat
- 3) Pengetahuan pasien bagaimana sistem layanan kesehatan itu tersedia, bekerja, dan memberikan keuntungan.

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap terhadap :

- 1) Kompetensi tenaga medis yang berhubungan dengan pasien.
- 2) perubahan yang dirasakan oleh pasien setelah menerima layanan kesehatan.

c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan:

- 1) ketersediaan layanan rumah sakit dalam memenuhi keluhan pasien.
- 2) pengalaman tentang perhatian dan kepedulian tenaga medis.
- 3) Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter gigi dan tenaga medis lainnya.
- 4) ketepatan diagnosis dokter gigi.
- 5) informasi dari dokter gigi atau rencana pengobatan dapat dimengerti pasien.

d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan ditentukan oleh sikap terhadap:

- 1) Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan
- 2) Sistem perjanjian, termasuk antrian, waktu tunggu lama/ tidak, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah atau keluhan yang timbul.
- 3) Lingkup atau sifat keuntungan dan layanan kesehatan yang ditawarkan.

Faktor-faktor pendorong kepuasan kepada pelanggan dalam (Irawan, 2007) yaitu:

- a. Kualitas Produk
- b. Harga
- c. Kualitas Jasa
- d. Emotional factor
- e. Biaya atau kemudahan

## **KESIMPULAN**

Dalam hal kualitas pelayanan di rumah sakit, bukan hanya sumber daya manusia yang harus ditingkatkan. Namun penunjang prasarana dan sarana juga perlu diperhatikan. Kepuasan pengguna jasa juga ditentukan oleh beberapa faktor seperti tangible, realible, responsi, assurance, dan empathy dalam menunjang kualitas pelayanan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Akdere M, Top M, Tekingündüz S. Examining Patient Perceptions of Service Quality in Turkish Hospitals: The SERVPERF Model. *Total Quality Management & Business Excellence*. 2020 Feb 17;31(3–4):342–52.
- Arianto, N, (2018) “Pengaruh Kualitas Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunkan jasa hotel rizen kedaton bogor”. 1(2), 83–101.
- Kementerian Kesehatan RI. Laporan Nasional Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Tahun 2018. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan; 2018.
- Jacobalis, S. Beberapa Teknik dalam Menjaga Mutu. Materi Kuliah. Magister Manajemen Rumah Sakit Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. 1995.
- Kandou, R, E. Mandey, J. Pombengi, J. (-). Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Kesehatan Studi Di Puskesmas Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. ID 1476.
- Krowinski, William, J., and Steven R. S. *Measuring and Managing Patient Satisfaction*, American Hospital Publishing Inc. 1996.
- Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient Satisfaction with Health Care Services: An Application of Physician’s Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2019 Jan;16(18):3318. 12.
- Merkouris, A., Lanara, V., Ifantopoulos, and Lemonidou C. Patient Satisfaction, A Key Concept for Evaluating and Improving Nursing Practice. *Journal of Nursing Management*. 1999.

- Putri Awwalia Abdul Latif, Hanevi Djasri. 2023. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dan Disparitas Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Pematang. 26:53-62.
- Suryawati, 2004 Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian. vol 7:189-194
- Samsul, Asrul Sami, dkk., 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi menggunakan Metode Importance Performance Analisis di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. Juli 5-7:870-881.
- Sudirman. (2016). Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Publisher: Leutikaprio
- Zeithml, A., Valerie, A., Parasuraman, and Leonard L. B. Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation, the Free Press, New York. 1990.