



**PENGARUH *PERCEIVED QUALITY* PASIEN TERHADAP
PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI RSGM UNSYIAH**

**THE EFFECT OF *PERCEIVED QUALITY* PATIENT TO REVISIT
INTEREST OF ORAL AND DENTAL HEALTH SERVICE IN DENTAL
AND ORAL HOSPITAL UNSYIAH**

Herwanda*, Eka Darma Putra, Larena Yudisa Putri***

*Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala

**Kepala Poli Gigi Puskesmas Kopelma Darussalam

ABSTRAK

Rumah Sakit Gigi dan Mulut adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang juga digunakan sebagai sarana prasarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan positif bermakna dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan. Penilaian pasien terhadap pelayanan rumah sakit ditentukan salah satunya oleh persepsi pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan (*perceived quality*). Tujuan penelitian adalah menganalisis dan membahas pengaruh *perceived quality* terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM FKG Universitas Syiah Kuala, ditinjau melalui lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Penelitian ini merupakan studi *cross-sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *random sampling* yang melibatkan 150 orang subjek menggunakan kuisioner yang berisi pertanyaan mengenai *perceived quality* dan minat pemanfaatan ulang. Analisis menggunakan uji koefisien korelasi *Lambda* menunjukkan pengaruh signifikan *perceived quality* dan kelima dimensi kualitas layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap minat pemanfaatan ulang ($p < 0,05$). Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan *perceived quality* dan kelima dimensi kualitas layanan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, minat pemanfaatan ulang

ABSTRACT

Dental and Oral Hospital (RSGM) is organizes dental and oral health services are also used as a learning process infrastructure, education and research of dental health workers and other health professionals. In health care industry, quality of service is very important to achieve patient satisfaction. Patient satisfaction with health care quality has a significant positive correlation with interest in revisit the health service. Patient assessment of hospital services is determined by the patient's perception on the quality of services provided. The purpose of this study was to analyze and discuss the influence of patient's *perceived quality* toward revisit interest of dental and oral health services of the RSGM Syiah Kuala University, which is reviewed through five dimensions of quality of service, that is *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*. This study was a cross-sectional study. The sampling method is random sampling involving 150 subjects using a questionnaire containing questions about *perceived quality* and revisit interest. Results of analysis using *Lambda* correlation coefficient test showed a significant effect of *perceived quality* and *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy* towards revisit interest ($p < 0,05$). The conclusion, it has significant effect of *perceived quality* towards revisit interest of dental and oral health services.

Key Words: Perceived quality, revisit interest

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Gigi dan Mulut adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang juga digunakan sebagai sarana prasarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya serta terikat melalui kerja sama dengan Fakultas Kedokteran Gigi. Prinsip mutunya yaitu memenuhi kepuasan pasien, yang mana kualitas atau mutu rumah sakit tersebut dapat diartikan sebagai kesesuaian penggunaan atau kesesuaian tujuan atau kepuasan pasien dan pemenuhan terhadap persyaratan.¹

Di Banda Aceh saat ini sudah didirikan Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Syiah Kuala yang beroperasi sejak bulan Januari 2012. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Syiah Kuala Nomor: 029/FKG Tahun 2015, di RSGM Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala terdapat 35 orang dokter gigi, yaitu diantaranya 14 orang dokter gigi spesialis dan 21 orang dokter gigi umum. Selain itu, sampai dengan bulan November 2015 terdapat 432 orang dokter gigi muda yang akan menangani setiap pasien yang datang berobat. Beberapa jenis pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang disediakan di RSGM diantaranya adalah prostodonti, ortodonti, endodonti, pedodonti, dan periodonti. Letak RSGM FKG Universitas Syiah Kuala ini juga strategis karena berada di pusat kota, yaitu di jalan Prof. A. Majid Ibrahim I No.5 Banda Aceh.²

Suatu kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan konsumen.³ Konsumen akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Konsumen akan beralih ke penyedia jasa yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifiknya dan memberikan layanan yang lebih baik.⁴

Menurut penelitian Puspitasari pada tahun 2006, kualitas yang dirasakan oleh konsumen akan berpengaruh terhadap kesetiaannya untuk membeli atau menggunakan sebuah produk atau layanan. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai yang dirasakan konsumen maka akan semakin tinggi pula kesediaannya untuk membeli produk atau menggunakan jasa.

Jika kualitas yang diberikan suatu penyedia jasa tinggi maka konsumen akan memiliki minat untuk menggunakan kembali jasa dari provider yang sama. (Cit. Li dan Lee, 2001).⁵

Bagi sebuah industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pasien. Pada lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mesti semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pasiennya.⁷ Rumah sakit pun harus berupaya meningkatkan kualitas jasa pelayanannya secara terus menerus.⁶

Dewasa ini, pasien lebih kritis, selektif, cerdas, lebih sadar akan harga dan lebih banyak menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dikorbankan. Berdasarkan penelitian Solikhah pada tahun 2008, kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan positif bermakna dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan tersebut.⁸ Pada penelitian Siregar di tahun 2012 dinyatakan bahwa tuntutan pasien terhadap pelayanan yang berkualitas bukan hanya dikaitkan dengan kesembuhan, tetapi juga menyangkut kepuasan pasien terhadap keseluruhan proses pelayanan medik di rumah sakit, kebersihan rumah sakit, didapatnya informasi yang menyeluruh, diberikannya kesempatan bertanya, aspek waktu tunggu dan kesinambungan pelayanan serta minat untuk kembali memanfaatkan pelayanan tersebut.⁹

Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.¹⁰ Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit tersebut ditentukan oleh dua hal, yaitu harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan (*perceived quality*). Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka pengukuran keberhasilan suatu perusahaan jasa rumah sakit lebih banyak ditentukan oleh penilaian dan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang diberikan (*perceived quality*). (Cit. Parasuraman, 1999)⁶

Perceived quality sendiri didefinisikan sebagai penilaian (persepsi) konsumen terhadap keunggulan suatu produk atau jasa secara keseluruhan. Berdasarkan definisi ini pula maka diketahui bahwa *perceived quality* adalah kemampuan produk atau jasa untuk dapat diterima dalam memberikan kepuasan apabila dibandingkan secara relatif dengan alternatif yang tersedia. (Cit. Zeithamal, 1988)¹¹. Dengan

demikian kualitas pelayanan akan terpenuhi apabila proses penyampaian layanan dari rumah sakit kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh pasien. Lebih lanjut Welch dalam Kotler pada tahun 2002 menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan kesetiaan pasien dan benteng pertahanan dalam menghadapi persaingan global, yang nantinya akan meningkatkan minat pemanfaatan ulang pasien selaku pelanggan.⁶

Merujuk pada uraian di atas, guna dapat mengetahui lebih lanjut mengenai persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rumah sakit gigi dan mulut, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh *perceived quality* pasien terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala.

Dengan demikian maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membahas pengaruh *perceived quality* (persepsi pasien) terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM FKG Universitas Syiah Kuala.

BAHAN DAN METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang akan melihat gambaran dan pengaruh *perceived quality* pasien terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM FKG Universitas Syiah Kuala.¹² Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung dan telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM.

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien usia ≥ 17 tahun yang datang ke RSGM Unsyiah, telah mendapatkan perawatan gigi dan mulut serta bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah pasien yang tidak dapat diwawancara karena keterbatasan komunikasi, pasien yang belum selesai diberikan perawatan gigi dan mulut pada hari tersebut. Pasien yang telah dilakukan penelitian di hari sebelumnya dan tidak bersikap kooperatif.

Besar subjek penelitian ini berdasarkan *random sampling* yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 150 orang.

Jumlah Subjek dalam penelitian ini menggunakan rumus deskriptif kategorik yaitu:¹³

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(Z)^2 P.Q}{d^2} \\
 &= \frac{(1,9)^2 0,5.0,5}{(0,0)^2} \\
 &= \frac{3,8 . 0,5.0,5}{(0,0)^2} \\
 &= \frac{0,9}{(0,0)^2} \\
 &= \frac{0,9}{0,0} \\
 &= 1,0 \\
 &= 1
 \end{aligned}$$

Keterangan :

- Z α = deviat baku alpha yaitu 5% = 1,96
 P = proporsi kategori yaitu nilai 50% (0,5) jika sampel belum diketahui
 Q = 1-P yaitu 0,5
 D = presisi diambil 8% untuk memperkecil sampel

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang secara langsung diperoleh dari pengisian kuisioner yang telah disediakan.¹⁴

Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik yang bersifat univariat dan bivariat untuk mengetahui pengaruh *perceived quality* pasien terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM dengan menggunakan SPSS 17.0.

HASIL PENELITIAN

Menilai *perceived quality* pasien ditinjau dari lima dimensi kualitas layanan yang terdiri dari tampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) dan menilai variabel minat pemanfaatan ulang pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM Unsyiah. Dari hasil penelitian diperoleh karakteristik subjek penelitian sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Subjek (n)	%
Laki-laki	51	34,0
Perempuan	99	66,0
Total	150	100

Tabel 1. menunjukkan bahwa distribusi jumlah subjek penelitian berdasarkan jenis

kelamin lebih dominan perempuan, karena terdapat 99 orang (66%) perempuan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Subjek (n)	%
17-25 tahun	64	42,7
26-35 tahun	36	24,0
36-45 tahun	26	17,3
46-55 tahun	15	10,0
56-65 tahun	7	4,7
>65 tahun	2	1,3
Total	150	100

Distribusi jumlah subjek penelitian berdasarkan pengelompokan umur lebih dominan subjek yang berumur antara 17-25 tahun yaitu terdapat 64 orang atau sebesar 42,7% (tabel 2.)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Subjek (n)	%
Tidak Sekolah	9	6,0
SD	14	9,3
SMP	17	11,3
SMA	61	40,7
Perguruan Tinggi	49	32,7
Total	150	100

Distribusi jumlah subjek penelitian berdasarkan pendidikan terakhirnya lebih dominan yang berpendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 61 orang atau sebesar 40,7% dan perguruan tinggi sebanyak 49 orang atau sebesar 32,7%. (tabel 3)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Subjek (n)	%
Ibu Rumah	38	25,3
Tangga	7	4,7
Petani	31	20,7
Wiraswasta	4	2,7
Pelajar	48	32,0
Mahasiswa	13	8,7
Karyawan Swasta	7	4,7
Pegawai Negeri	2	1,3
Sipil	150	100
Lain-lain		
Total		

Distribusi jumlah subjek penelitian berdasarkan pekerjaannya lebih dominan yang bekerja sebagai mahasiswa yaitu terdapat 48 orang atau sebesar 32%, ibu rumah tangga sebanyak 38 orang atau sebesar 25,3% dan

wiraswasta sebanyak 31 orang atau sebesar 20,7%. (tabel 4)

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan *Perceived Quality*

<i>Perceived Quality</i>	Jumlah Subjek (n)	%
Baik	138	92,0
Tidak Baik	12	8,0
Total	150	100

Tabel 5. menunjukkan distribusi jumlah subjek penelitian lebih dominan yang memiliki *perceived quality* baik terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) yaitu sebanyak 138 orang (92%).

Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi *Tangible*

<i>Tangible</i>	Jumlah Subjek (n)	%
Baik	141	94,0
Tidak Baik	9	6,0
Total	150	100

Tabel 5.1. menunjukkan distribusi jumlah subjek penelitian dengan persepsi dimensi *tangible* (tampilan fisik) baik lebih dominan yaitu sebanyak 141 orang (94%) dibandingkan *tangible* tidak baik.

Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Dimensi *Reliability*

<i>Reliability</i>	Jumlah Subjek (n)	%
Baik	138	92,0
Tidak Baik	12	8,0
Total	150	100

Tabel 5.2. menunjukkan distribusi jumlah subjek penelitian dengan persepsi dimensi *reliability* (kehandalan) baik lebih dominan yaitu sebanyak 138 orang atau sebesar 92%.

Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Dimensi *Responsiveness*

<i>Responsiveness</i>	Jumlah Subjek (n)	%
Baik	133	88,7
Tidak Baik	17	11,3
Total	150	100

Tabel 5.3. menunjukkan distribusi jumlah subjek penelitian dengan persepsi dimensi *responsiveness* (cepat tanggap) baik lebih dominan yaitu sebanyak 133 orang (88,7%).

Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Dimensi *Assurance* Subjek Penelitian

<i>Assurance</i>	Jumlah Subjek (n)	%
Baik	141	94,0
Tidak Baik	9	6,0
Total	150	100

Tabel 5.4. menunjukkan distribusi jumlah subjek penelitian dengan persepsi dimensi *assurance* (jaminan) baik lebih dominan yaitu sebanyak 141 orang (94%).

Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Dimensi *Empathy* Subjek Penelitian

<i>Empathy</i>	Jumlah Subjek (n)	%
Baik	139	92,7
Tidak Baik	11	7,3
Total	150	100

Tabel 5.5. menunjukkan distribusi jumlah subjek penelitian dengan persepsi dimensi *empathy* (empati) baik lebih dominan yaitu sebanyak 139 orang (92,7%).

Tabel 5.6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Minat Pemanfaatan Ulang

Minat Pemanfaatan Ulang	Jumlah Subjek (n)	%
Berminat	135	90,0
Tidak Berminat	15	10,0
Total	150	100

Pada tabel 5.6. distribusi jumlah subjek penelitian yang berminat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM lebih dominan sejumlah 135 orang (90%).

Analisis Bivariat

Analisis ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas yaitu *perceived quality* pasien ditinjau berdasarkan dimensi kualitas layanan berupa tampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap variabel terikat yaitu minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien korelasi *Lambda*.

Hasil uji koefisien korelasi *Lambda* pada tabel 6. menggambarkan analisis pengaruh *perceived quality* pasien terhadap minat

pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala.

Tabel 6. Analisis Pengaruh *Perceived Quality* Pasien Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut RSGM FKG Unsyiah.

Minat Pemanfaatan Ulang						
		Tidak Berminat		Total	<i>r</i>	<i>p</i>
		Berminat	berminat			
<i>Perceived Quality</i>	Baik	134	4	138	0,667	0,003
	Tak Baik	1	11	12		
Total		135	15	150		

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi *Lambda* tersebut diperoleh nilai $r=0,667$ yang berarti bahwa *perceived quality* pasien memiliki kekuatan korelasi yang kuat terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Gigi dan Mulut RSGM) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala dan diperoleh nilai (Tabel 6).

PEMBAHASAN

RSGM adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut perorangan untuk pelayanan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat dan pelayanan tindakan medik.¹⁷

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan perbandingan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan harapannya sebelum mendapat pelayanan.¹⁹ Lovelock dan Parasuraman menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas harus memperhatikan persepsi kualitas (*perceived quality*) yang dirasakan oleh pasien, yang mana *perceived quality* tersebut dapat ditentukan oleh lima dimensi kualitas layanan, yaitu tampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).²⁰

Subjek dalam penelitian ini berjumlah 150 orang (Tabel 1) mayoritas perempuan sebanyak 66% (99 orang), sementara laki-laki sebanyak 34% (51 orang). Hal ini sejalan dengan penelitian Zetu dkk yang menyatakan bahwa perilaku

menjaga kesehatan gigi dan mulut perempuan lebih baik dibandingkan dengan laki-laki.²¹

Pada tabel 2. terlihat bahwa sebagian besar subjek penelitian ini yaitu 42,7% (64 orang) berada pada kategori usia 17-25 tahun (masa remaja akhir). Hal ini sejalan dengan penelitian Lumenta dkk yang menyatakan bahwa seseorang yang memasuki masa remaja akhir berada dalam masa usia produktif sehingga memiliki kesadaran yang tinggi untuk mencari pelayanan ketika mereka membutuhkannya.²² Usia secara langsung berpengaruh pada pola pikir seseorang. Semakin bertambah usia, maka akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikir seseorang, sehingga pengetahuan yang diperolehnya semakin baik.²³

Latar belakang pendidikan pasien juga akan mempengaruhi penilaian dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan. Tabel 3. menunjukkan bahwa sebagian besar subjek penelitian yaitu 40,7% (61 orang) merupakan lulusan SMA dan 32,7% (49 orang) tamatan perguruan tinggi. Berdasarkan penelitian Nanza pada tahun 2015 masyarakat dengan tingkat pendidikan tinggi lebih menuntut pelayanan yang lebih baik, sehingga mereka cenderung tidak puas apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Tingkat pendidikan tersebut merepresentasikan tingkat kemampuan seseorang dalam memperoleh dan memahami informasi kesehatan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, diasumsikan akan semakin baik tingkat pemahamannya terhadap informasi kesehatan yang diperolehnya.²⁴

Pekerjaan seseorang dapat menggambarkan status sosial ekonomi dan pendapatan rumah tangga, yang nantinya akan mempengaruhi sikap dan kecenderungan dalam memilih barang-barang konsumsi termasuk jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut.²⁵ Tabel 4. memperlihatkan bahwa sebagian besar subjek penelitian yang datang berobat ke RSGM FKG Universitas Syiah Kuala yaitu 32% (48 orang) terdiri dari mahasiswa, 25,3% (38 orang) berprofesi sebagai ibu rumah tangga dan 20,7% (31 orang) berprofesi sebagai wiraswasta.

Baik buruknya kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi konsumen terhadap proses pelayanan secara menyeluruh (*perceived quality*). *Perceived quality* merupakan keyakinan konsumen tentang layanan yang diterimanya.²⁶ Tabel 5. menunjukkan bahwa 92% (138 orang) subjek penelitian memiliki *perceived quality* yang baik terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut

yang diberikan oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala dan 8% (12 orang) subjek penelitian memiliki *perceived quality* yang tidak baik terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala. Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala. Penelitian ini juga menunjukkan bahwasannya sebagian kecil subjek memiliki *perceived quality* tidak baik terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala umumnya disebabkan karena *responsiveness* (cepat tanggap) yang masih dirasa kurang baik bagi sebagian kecil subjek penelitian tersebut.

Persepsi mengenai kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi kualitas layanan yaitu *tangible* (tampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).²⁶ Tabel 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 dan 5.5 menunjukkan persepsi pasien mengenai masing-masing dimensi kualitas layanan tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka diperoleh data bahwa di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala, untuk dimensi *tangible* yang mempersepsikan baik adalah sebanyak 94% (141 orang) subjek penelitian dan yang mempersepsikan tidak baik adalah 6% (9 orang), dimensi *reliability* yang mempersepsikan baik adalah sebanyak 92% (138 orang) dan tidak baik adalah 8% (12 orang), dimensi *responsiveness* yang mempersepsikan baik adalah sebanyak 88,7% (133 orang) dan tidak baik adalah 11,3% (17 orang), dimensi *assurance* yang mempersepsikan baik adalah sebanyak 94% (141 orang) dan tidak baik adalah 6% (9 orang) serta pada dimensi *empathy* yang mempersepsikan baik adalah sebanyak 92,7% (139 orang) dan tidak baik adalah 7,3% (11 orang) subjek penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang berobat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala memiliki persepsi yang baik terhadap lima dimensi kualitas layanan yaitu *tangible* (tampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) yang diberikan oleh RSGM

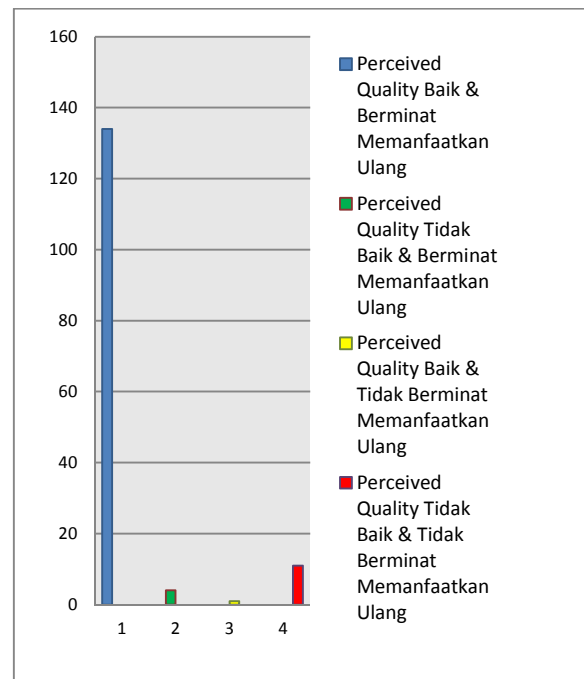
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala.

Robert dan Provest menyatakan bahwa penilaian kualitas pelayanan dapat ditinjau dari penyelenggara pelayanan, penyandang dana dan pemakai jasa pelayanan kesehatan.⁵⁰ Pada tabel 5.6. terlihat bahwa jumlah subjek penelitian sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan yang berminat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala adalah 135 orang (90%) dan subjek penelitian yang tidak berminat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala adalah 15 orang (10%). Pengalaman baik dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan diharapkan akan menjadikan dasar pertimbangan untuk mengambil keputusan tindakan memanfaatkan ulang pelayanan rumah sakit.²⁷

Tabel 6. menggambarkan analisis pengaruh *perceived quality* pasien terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa *perceived quality* pasien memiliki kekuatan korelasi yang kuat terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala dan *perceived quality* pasien juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala. Hal ini sejalan dengan penelitian Dumais dkk yang menyatakan bahwa persepsi yang baik mengenai suatu pelayanan kesehatan merupakan faktor yang berperan agar nantinya pasien memiliki minat untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut.²⁸

Berdasarkan grafik hasil penelitian (Gambar 1.) terlihat bahwa sebagian besar subjek penelitian (134 orang) yang memiliki *perceived quality* yang baik terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala berminat untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala tersebut. Subjek penelitian yang memiliki *perceived quality* tidak baik namun masih berminat untuk memanfaatkan kembali

pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan adalah sebanyak 1 orang, subjek penelitian yang memiliki *perceived quality* baik namun tidak memiliki minat untuk memanfaatkan ulang adalah 4 orang dan subjek penelitian yang memiliki *perceived quality* tidak baik serta tidak memiliki minat untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala adalah sebanyak 11 orang. Berdasarkan hasil penelitian Zahra juga dikatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara persepsi terhadap kualitas layanan serta loyalitas (kesetiaan) konsumen dalam memanfaatkan suatu jasa atau layanan. Semakin baik persepsi terhadap kualitas layanan maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas konsumen sebaliknya semakin buruk persepsi terhadap kualitas layanan maka akan semakin rendah tingkat loyalitas konsumen tersebut.²⁹



Gambar 1. Grafik *Perceived Quality* dan Minat Pemanfaatan Ulang

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat disimpulkan bahwa persentase jumlah subjek penelitian yang memiliki *perceived quality* baik yaitu sebanyak 92% dan subjek penelitian yang memiliki *perceived quality* tidak baik yaitu sebanyak 8%. *Perceived quality* pasien juga memiliki pengaruh yang signifikan dan korelasi yang kuat terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM dengan nilai $p=0,003$ dan $r=0,667$.

Persentase jumlah subjek penelitian yang memiliki persepsi yang baik terhadap *tangible* (tampilan fisik) yaitu sebanyak 94% dan persepsi yang tidak baik terhadap *tangible* yaitu sebanyak 6%. Persepsi pasien terhadap *tangible* memiliki korelasi sedang terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM dengan nilai r yaitu $r=0,467$ dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pemanfaatan ulang pasien di RSGM ($p=0,017$).

Persentase jumlah subjek penelitian yang memiliki persepsi yang baik terhadap *reliability* (kehandalan) pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM yaitu sebanyak 92% dan persepsi yang tidak baik terhadap *reliability* pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM yaitu sebanyak 8%. Persepsi pasien terhadap *reliability* memiliki korelasi sedang terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM dengan nilai $r=0,533$ dan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan ulang pasien ($p=0,019$).

Persentase jumlah subjek penelitian yang memiliki persepsi yang baik terhadap *responsiveness* (cepat tanggap) pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM yaitu sebanyak 88,7% dan persepsi yang tidak baik terhadap *responsiveness* pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM yaitu sebanyak 11,3%. Persepsi pasien terhadap *responsiveness* memiliki korelasi yang kuat terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM dengan nilai r yaitu $r=0,600$ dan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan ulang pasien di RSGM ($p=0,027$).

Persentase jumlah subjek penelitian yang memiliki persepsi yang baik terhadap *assurance* (jaminan) pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM yaitu sebanyak 94% dan persepsi yang tidak baik terhadap *assurance* pelayanan kesehatan gigi dan mulut yaitu sebanyak 6%. Persepsi pasien terhadap *assurance* memiliki korelasi sedang terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM dengan $r=0,467$ dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pemanfaatan ulang pasien di RSGM ($p=0,017$).

Persentase jumlah subjek penelitian yang memiliki persepsi yang baik terhadap *empathy* (empati) pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM yaitu sebanyak 92,7% dan persepsi yang tidak baik terhadap *emphaty* (empati) pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM yaitu sebanyak 7,3%. Persepsi pasien terhadap *empathy* memiliki korelasi yang kuat terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di

RSGM dengan nilai $r=0,600$ dan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan ulang pasien di RSGM ($p=0,005$).

SARAN

1. Diharapkan kepada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya berkaitan dengan dimensi kualitas layanan yaitu *tangible* (tampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) guna dapat meningkatkan minat pemanfaatan ulang pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan.
2. Diharapkan ada penelitian lanjutan yang dapat menggali sumber informasi dan faktor lain yang dapat mempengaruhi minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kartika DY, Rochmah TN. Analisis penilaian dan persepsi pasien terhadap citra rumah sakit gigi dan mulut pendidikan FKG Universitas Airlangga. *JAKI* 2013;1:200-7.
2. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala. Data Pendukung Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala. Banda Aceh: RSGM FKG Universitas Syiah Kuala., 2015.
3. Normasari S, Kumadji S, Kusumawati A. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *JAB* 2013;6(2):1-9.
4. Saidani B, Arifin S. Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *JRMSI* 2012;3(1):1-22.
5. Puspitasari D. Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (studi kasus pada maskapai penerbangan garuda keberangkatan semarang). Semarang: Fakultas Manajemen Universitas Diponegoro, 2006. Tesis.
6. Gunawan K, Djati SP. Kualitas layanan dan loyalitas pasien (studi pada rumah sakit umum swasta di kota singaraja-bali). *JMK* 2011;13(1):32-9.
7. Setyaningsih I. Analisis kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien menggunakan

- pendekatan lean servperf (lean service dan lean performance) (studi kasus rumah sakit x). *J Spek-Ind* 2013;11(2):117-242.
8. Solikhah. Hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan. *JMPK* 2008;11(4):192-9.
 9. Siregar FU. Pengaruh persepsi tentang kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dan minat pemanfaatan ulang di rumah sakit gigi dan mulut pendidikan fkg usu tahun 2012. Medan: Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM Universitas Sumatera Utara, 2012. Tesis.
 10. Hasanah U. Analisis pengaruh kualitas pelayanan pt bank muamalat indonesia cabang palu terhadap tingkat kepuasan nasabah. *ISTIQRA' JPI* 2013;1(1):73-83.
 11. Krisno D, Samuel H. Pengaruh perceived quality, perceived sacrifice, perceived value terhadap customer satisfaction di informa innovative furnishing pakuwon city Surabaya. *JMP PETRA* 2013;1(1):1-12.
 12. Swarjana, IK. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2012. p. 51-4.
 13. Oktavia, N. *Sistematika Penulisan Karya Ilmiah: Bagi Mahasiswa Diploma III dan S1 Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish. 2015. p. 33-9.
 14. Rasyad, R. *Metode Statistik Deskriptif untuk Umum*. Jakarta: Grasindo. 2003. p. 12.
 15. Pratisto, A. *Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2004. p. 241-57.
 16. Dahlan, MS. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Ed. 5. Jakarta: Salemba Medika. 2011. p. 184-8.
 17. Suryawati C. Kepuasan pasien di rumah sakit. *JMPK* 2004;7:32-54.
 18. Rodrigo L, Vibeke B. Satisfaction factors associated with dental care in santiago chile. *JBC* 2008;86:107-12.
 19. Sembel M, Opod H, Hutagalung BSP. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di puskesmas bahu. *JeG* 2014;2(2):1-11.
 20. Irawan, H. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2002. p.
 21. Zetu I Zetu L, Dogaru CB, Duta C, Dumitrescu AL. Gender variations in psychological factor as defined by theory of planned of oral hygiene behaviors. *J Procedia-Soc and Behav Sci* 2014;127:353-7.
 22. Edward. Gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi gawat darurat rsudza banda aceh tahun 2010. Banda Aceh: Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala, 2010. Skripsi.
 23. Wawan A, Dewi M. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia Dilengkapi Contoh Kuisisioner*. Yogyakarta: Nuha Medika. 2010. p. 18.
 24. Nanza, MR. Gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan poliklinik gigi dan mulut di puskesmas kota banda aceh. Banda Aceh: Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala, 2015. Skripsi.
 25. Maabuat Louisa CL, Maramis FRR, Sondakh RC. Hubungan antara pengetahuan dan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan masyarakat di puskesmas wawonasa kecamatan singkil manado tahun 2013. *J-FKM Unsrat* 2013;2(1):1-6
 26. Utama, A. Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada klaten. *OPSI* 2003;1(2):96-110.
 27. Azwar, A. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 1996. p. 17.
 28. Dumais AP, Maramis FRR, Prang J. Hubungan antara kepuasan pasien dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan pada praktek bersama dokter keluarga di klinik husada kimia farma sario dan sam ratulangi. *J-FKM Unsrat* 2014;2(1):1-8.
 29. Zahra S, Matulessy A. Persepsi terhadap kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas konsumen. *Persona JPI* 2012;1(2):122-9.
 30. Hamidiyah, A. Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik umum rumah sakit bhineka bakti husada kota tangerang selatan tahun 2013. Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2013. Skripsi.

31. Sugesti E, Sugiyanto Z, Ernawati D. Hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat jalan di rsud kota salatiga tahun 2013. *J-Dinus* 2013;1(1):1-15.
32. Fusao, HY. Service quality and satisfaction. *PDJ* 2005;1(8):27-9.
33. Kunto, W. Analisis hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan unit rawat inap umum di rumah sakit kusta kelet jepara. Semarang: Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitass Diponegoro, 2004. Tesis.
34. Kamaruddin, Mujono, Asra Y. Analisis persepsi konsumen tentang kualitas layanan jasa rumah sakit pada rumah sakit umum daerah bengkalis. *JIM* 2012;1(1):28-37.