

## Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi Rumah Sakit Kota Palembang

*Menti Youlanda  
RSUD Siti Fatimah  
RS Myria*

*Email: [mentidrg@gmail.com](mailto:mentidrg@gmail.com)*

### **Abstract**

Health service in hospital currently focuses on patient satisfaction that service quality becomes indicator of service used. The problem of this study was how about the health service quality at dental clinic of Myria Hospital Palembang. The aim was to know the health service quality at dental clinic of Myria Hospital Palembang. The study method was descriptive quantitative using questionnaire. The samples were 90 respondents by using purposive sampling technique. Data were analyzed by using descriptive statistic, factor analysis, and regression with significance 0,1. Output statistic result of Anova linear regression was 0,086 that indicated significant relation between health service quality and patient satisfaction. Health service quality at dental clinic of Myria Hospital Palembang is already good.

**Keywords:** Health service quality, patient's satisfaction, dental poly.

### **Abstrak**

Layanan kesehatan di rumah sakit saat ini berfokus pada kepuasan pasien bahwa kualitas layanan menjadi indikator layanan yang digunakan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di klinik gigi Rumah Sakit Myria Palembang. Tujuannya untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di klinik gigi Rumah Sakit Myria Palembang. Metode penelitian adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Sampel penelitian adalah 90 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif, analisis faktor, dan regresi dengan signifikansi 0,1. Hasil statistik output dari regresi linier Anova adalah 0,086 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Kualitas layanan kesehatan di klinik gigi Rumah Sakit Myria Palembang sudah baik.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, poli gigi

### **1. Pendahuluan**

Negara Republik Indonesia menjamin kesehatan sebagai salah satu hak bagi setiap warga negaranya, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H yang menyatakan "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan".

BPJS merupakan badan hukum publik dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden (UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan yang bersifat wajib dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar manusia yaitu kesehatan yang layak, yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayarkan iuran dan juga penerima bantu iuran (UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN).

Standar pelayanan publik diperlukan untuk menjadi tolak ukur pelayanan yang diberikan sehingga dapat mencapai kualitas pelayanan yang telah diuraikan sebelumnya. Standar pelayanan merupakan suatu tolak ukur sebagai acuan penilaian pelayanan yang merupakan komitmen pemberi atau penyedia layanan kepada pengguna layanan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas meliputi kecepatan

dan ketepatan pelayanan, minimnya tingkat kesalahan, serta berdasarkan proses dan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pihak penyedia layanan. Dengan adanya standar pelayanan, penyedia layanan bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan, sehingga standar pelayanan sendiri dapat menjadi alat untuk mengukur kinerja layanan.

Setiap rumah sakit pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pelanggan. Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam sebuah manajemen rumah sakit, salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien yang cepat. Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien menunggu di poliklinik untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Berdasarkan Kepmenkes RI No.129 / Menkes / SK / IV / 2008, indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu  $\leq 60$  menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima oleh dokter.

Sebagian besar pasien poli gigi Rumah Sakit Myria merupakan peserta BPJS. Waktu tunggu yang relatif lama biasanya dikarenakan prosedur pendaftaran pasien BPJS yang memang butuh menyiapkan berkas persyaratan yang lengkap dan bergantung pada sistem online jaringan internet dan server BPJS. Pasien yang menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan secara tidak langsung akan berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Tidak sedikit masih dijumpai adanya keluhan dari beberapa pasien karena masalah waktu menunggu di poliklinik yang berharap mendapatkan pelayanan kesehatan secepatnya, sehingga kondisi antrian terlihat begitu padat, dan pasien terlihat bosan dan gelisah karena mengingat adanya keterbatasan waktu selama pelayanan kesehatan, sehingga masih dijumpai beberapa pasien yang menanyakan kembali ke petugas pendaftaran maupun petugas poliklinik terkait pelayanan kesehatan

## 2. Literatur Review

Rumah Sakit Myria merupakan suatu rumah sakit swasta di Kota Palembang. Rumah Sakit Myria adalah rumah sakit tipe C yang telah lulus akreditasi paripurna pada tahun 2017. Visi Rumah Sakit Myria yaitu Menjadi rumah sakit pilihan masyarakat di Sumatera Selatan dalam pelayanan kesehatan. Misi Rumah Sakit Myria yakni memberikan pelayanan kesehatan secara holistik, professional dan berkualitas melalui sentuhan manusiawi, kasih, kesederhana, kegembiraan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Aktivitas pokok Rumah Sakit Myria yaitu pelayanan medis dan pelayanan penunjang medis. Pelayanan medis meliputi instalasi rawat jalan (termasuk poli gigi), instalasi gawat darurat, instalasi rawat inap, ruang intensive care unit (ICU), dan kamar operasi; sedangkan pelayanan penunjang medis meliputi instalasi laboratorium, instalasi radiologi, instalasi farmasi, instalasi gizi, dan instalasi rekam medik.

Kualitas layanan merupakan indikator mutu atau kualitas dari keberadaan jasa yang digunakan. *Total quality management* dapat tercapai apabila terus dilakukan pengembangan dan peningkatan kualitas jasa yang ditawarkan, sampai konsumen dapat merasakan manfaat jasa tersebut. Perusahaan harus dapat mendesain kualitas pelayanan,

yaitu melalui lima dimensi jasa yang lebih unggul dari pesaing untuk mengantisipasi agar perusahaan mampu bersaing dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Lima dimensi jasa tersebut adalah keberwujudan (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Zeithaml, Lovelock, dan Tjiptono membagi dimensi kualitas pelayanan berdasarkan beberapa aspek komponen (Hardiyansyah, 2011). Komponen pelayanan tersebut kemudian dibagi menjadi lima dan dikenal dengan nama *Service Quality*, dimana kelima dimensi tersebut antara lain:

1. Keberwujudan (*tangible*) adalah tampilan fisik dalam menunjukkan eksistensi dan menarik pihak eksternal, meliputi keadaan ruangan, lingkungan, kerapian, peralatan medis.
2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan rumah sakit kepada pasiennya, meliputi penerimaan pasien, jadwal pelayanan, penanganan medis, proses pembayaran.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu pasien dalam memberikan pelayanan tepat waktu, meliputi ketanggapan tenaga medis, kejelasan informasi, kecepatan tindakan.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopansantunan serta kepercayaan dari petugas kesehatan, meliputi ketepatan diagnosis, keterampilan, sikap petugas, dan keamanan.
5. Empati (*empathy*) adalah kemampuan petugas kesehatan untuk mendahulukan kepentingan pasien dan memberikan perhatian khusus pada pasien, meliputi pelayanan setelah perawatan, perhatian yang sama, pelayanan keluhan, konsultasi berkala.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai, kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya.

### 3. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif menggunakan kuesioner. Variabel independen adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari keberwujudan (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Variabel dependen adalah kepuasan pasien.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke pelayanan kesehatan poli gigi Rumah Sakit Myria pada bulan November 2017 – Januari 2018 yang berjumlah 661 orang. Sampel penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke poli gigi Rumah Sakit Myria untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan berusia minimal 17 tahun sebanyak 90 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*.

Data penelitian yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil observasi dan kuesioner pada responden, sedangkan data sekunder berupa buku, jurnal, profil dan data pasien poli gigi Rumah Sakit Myria.

Data penelitian yang diperoleh akan dikumpulkan dan dilakukan pengolahan data. Data penelitian ini dianalisa dengan menggunakan deskriptif statistik, analisis faktor, dan regresi untuk menganalisa prosedur pelayanan pasien poli gigi Rumah Sakit Myria. Hasil penelitian dikatakan signifikan apabila nilai signifikansi yang didapat  $< 0,1$ .

Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner. Isi kuesioner terdiri dari 2 bagian:

1. Identitas responden yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan cara pembayaran.
2. Pernyataan mengenai prosedur kualitas pelayanan poli gigi berjumlah 20 butir meliputi dimensi tangible (kebersihan dan kenyamanan Rumah Sakit serta penampilan petugas), dimensi reliability (kehadiran dan ketelitian dokter, keterampilan dan pengetahuan perawat serta hasil pengobatan/kemanjuran), dimensi responsiveness (ketanggapan petugas kesehatan), dimensi assurance (keramahan dan kesopanan petugas serta dapat dipercaya) serta dimensi empathy (perhatian petugas terhadap pasien dan pemberian informasi kesehatan kepada pasien).

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Jawaban setiap butir instrumen yang menggunakan skala Likert memiliki skor yang berbeda dan mempunyai gradasi dari sangat positif hingga negatif sebanyak lima tingkat yaitu Sangat Setuju memiliki skor 5, Setuju memiliki skor 4, Netral memiliki skor 3, Tidak Setuju memiliki skor 2, dan Sangat Tidak Setuju memiliki skor 1.

Uji instrumen dilakukan sebelum instrumen penelitian digunakan. Uji coba instrumen dilakukan pada populasi sasaran dengan sampel sebanyak 30 orang responden yang dianggap mewakili karakteristik populasi sasaran yang sebenarnya. Uji instrumen ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

### *3.1. Uji Validitas*

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika butir-butir pernyataan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas kuesioner dilakukan pada 30 responden. Butir pernyataan kuesioner sebanyak 20 buah telah dilakukan uji validitas dan didapat 19 butir soal yang valid dan 1 soal yang tidak valid. Hal ini diketahui dari koefisien korelasi item-total dikoreksi pada tabel di bawah ini memberikan nilai positif yang lebih besar dari 0,3 kecuali butir soal ke-11. Ini diartikan bahwa 19 item yang terdapat dalam kuesioner penelitian memiliki validitas yang memadai dalam mengukur variabel yang diteliti kecuali butir soal ke-11 pada variabel assurance.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Reliability

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,889	4

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Soal1	12,63	2,516	,704	,877
Soal2	12,80	2,441	,803	,840
Soal3	12,77	2,530	,702	,878
Soal4	12,60	2,317	,822	,832

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Responsiveness

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,882	4

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Soal5	12,93	1,720	,716	,864
Soal6	12,80	1,752	,861	,805
Soal7	12,87	1,982	,694	,868
Soal8	12,90	1,817	,727	,856

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Assurance

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,806	4

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Soal9	12,87	1,430	,712	,711
Soal10	12,80	1,407	,842	,650
Soal11	13,00	1,931	,281	,913
Soal12	12,83	1,523	,738	,704

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Empathy

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,849	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Soal13	12,73	1,720	,651	,824
Soal14	12,80	1,752	,549	,864
Soal15	12,77	1,495	,763	,775
Soal16	12,70	1,390	,804	,754

Tabel 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Tangible

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,816	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Soal17	12,73	1,513	,524	,816
Soal18	12,60	1,283	,635	,769
Soal19	12,67	1,057	,816	,672
Soal20	12,80	1,407	,589	,789

### 3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten atau tidaknya hasil pengukuran apabila pengukuran diulangi. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan bersifat konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan satu kali saja kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Cronbach Alpha > 0,6 menunjukkan reliabel. Uji reliabilitas kuesioner dilakukan pada 30 responden. Koefisien Cronbach's Alpha semua variabel pada tabel di atas lebih besar dari 0,6. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kuesioner penelitian dinilai reliabel dalam mengukur variabel yang diteliti.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1 Distribusi Sampel

Tabel 6. Distribusi Sampel

Jenis Kelamin	Laki-laki	46 orang
	Perempuan	44 orang
Umur	≤ 20 tahun	8 orang
	21-30 tahun	19 orang
	31-40 tahun	38 orang
	41-50 tahun	10 orang
	51-60 tahun	15 orang
Pekerjaan	Bekerja	67 orang
	Tak Bekerja	23 orang
Jenis Pembayaran	BPJS	73 orang
	Asuransi lain	5 orang
	Pribadi	12 orang
Pendidikan	SD	5 orang
	SMP	2 orang
	SMA	36 orang
	D3	21 orang
	S1	26 orang

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa sampel penelitian pada poli gigi RS Myria berjumlah 90 orang yang terdiri dari 46 orang laki-laki dan 44 orang perempuan. Responden terbanyak berada dalam golongan umur 31-40 tahun, memiliki pekerjaan, lulusan SMA, dan menggunakan BPJS.

Tabel 7. Penilaian Reliability

Reliability	Penilaian							
	STS	TS	N	S	SS	Total	Nilai Rata-rata	Kriteria
Prosedur pelayanan Poli Gigi RS Myria tidak rumit.	0 0%	1 1,1%	7 7,8%	61 67,8%	21 23,3%	90 100%	4,13	Baik
Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan cepat dan tepat.	0 0%	1 1,1%	7 7,8%	57 63,3%	25 27,8%	90 100%	4,18	Baik
Kegiatan administrasi rapi dan teratur.	0 0%	0 0%	8 8,9%	60 66,7%	22 24,4%	90 100%	4,16	Baik
Dokter gigi dan perawat gigi memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan pasien.	0 0%	0 0%	6 6,7%	58 64,4%	26 28,9%	90 100%	4,22	Sangat Baik

Butir 1 dengan nilai rata-rata sebesar 4,13 berada di antara 3,4 – 4,19 yang bermakna prosedur pelayanan RS Myria sudah baik walaupun ada satu responden yang menilai prosedur pelayanan RS Myria tergolong rumit. Butir 2 dengan nilai rata-rata sebesar 4,18 berada di antara 3,4 – 4,19 yang bermakna pelayanan pemeriksaan dan pengobatan sudah baik walaupun ada satu responden yang menilai pelayanan pemeriksaan dan pengobatan masih lambat. Butir 3 dengan nilai rata-rata sebesar 4,16 berada di antara 3,4 – 4,19 yang bermakna kegiatan administrasi sudah baik. Butir 4 dengan nilai rata-rata sebesar 4,22 berada di antara 4,2 – 5 yang bermakna dokter gigi dan perawat gigi sudah sangat baik dalam memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan pasien.

Tabel 8. Penilaian Responsiveness

Responsiveness	Penilaian							
	STS	TS	N	S	SS	Total	Nilai Rata-rata	Kriteria
Pelayanan poli gigi dimulai tepat waktu.	0 0%	2 2,2%	8 8,9%	54 60%	26 28,9%	90 100%	4,16	Baik
Dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien.	0 0%	0 0%	2 2,2%	56 62,2%	32 25,6%	90 100%	4,33	Sangat Baik
Prosedur penyampaian informasi mudah dimengerti dan jelas.	0 0%	0 0%	3 3,3%	60 66,7%	27 30%	90 100%	4,27	Sangat Baik
Dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit selalu ada sesuai jadwal.	0 0%	0 0%	4 4,4%	60 66,7%	26 28,9%	90 100%	4,24	Sangat Baik

Butir 5 dengan nilai rata-rata sebesar 4,16 berada di antara 4 – 5 yang bermakna ketepatan waktu mulai pelayanan poli gigi sudah baik walaupun ada dua responden yang masih menilai pelayanan poli gigi dimulai tidak tepat waktu. Butir 6 dengan nilai rata-rata sebesar 4,33 berada di antara 4,2 – 5 yang bermakna dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit sudah sangat baik dalam memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien. Butir 7 dengan nilai rata-rata sebesar 4,27 berada di antara 4,2 – 5 yang bermakna prosedur penyampaian informasi sudah sangat baik dan jelas. Butir 8 dengan nilai rata-rata sebesar 4,24 berada di antara 4,2 – 5 yang bermakna dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit selalu ada sesuai jadwal.

Tabel 9. Penilaian Assurance

Assurance	Penilaian							
	STS	TS	N	S	SS	Total	Nilai Rata-rata	Kriteria
Dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit telah memberikan pelayanan terbaik.	0 0%	0 0%	3 3,3%	61 67,8%	26 28,9%	90 100%	4,26	Sangat Baik
Dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya.	0 0%	0 0%	2 2,2%	60 66,7%	28 31,1%	90 100%	4,29	Sangat Baik
Dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas serta cakap dalam menjalankan tugasnya.	0 0%	0 0%	1 1,2%	58 64,4%	31 34,4%	90 100%	4,32	Sangat Baik

Butir 9 dengan nilai rata-rata sebesar 4,26 berada di antara 4,2 – 5 yang bermakna dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan terbaik. Butir 10 dengan nilai rata-rata sebesar 4,29 berada di antara 4,2 – 5 yang bermakna dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit sudah sangat baik dalam hal sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya. Butir 12 dengan nilai rata-rata sebesar 4,32 berada di antara 4,2 – 5 yang bermakna dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit sudah sangat baik dalam hal kemampuan dan pengetahuan yang luas serta cakap dalam menjalankan tugasnya.

Tabel 10. Penilaian Empathy

Empathy	Penilaian							
	STS	TS	N	S	SS	Total	Nilai Rata-rata	Kriteria
Poli gigi RS Myria memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan.	0 0%	0 0%	3 3,3%	55 61,1%	32 35,6%	90 100%	4,32	Sangat Baik
Petugas rumah sakit tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama.	0 0%	2 2,2%	5 5,6%	59 65,6%	24 26,7%	90 100%	4,17	Baik
Dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit memberikan perhatian yang baik.	0 0%	1 1,2%	3 3,3%	56 62,2%	30 33,3%	90 100%	4,28	Sangat Baik
Komunikasi berjalan baik dan lancar.	0 0%	0 0%	2 2,2%	53 58,9%	35 38,9%	90 100%	4,37	Sangat Baik

Butir 13 dengan nilai rata-rata sebesar 4,32 berada di antara 4 – 5 yang bermakna poli gigi RS Myria sudah sangat baik dalam kemudahan akses pelayanan kesehatan. Butir 14 dengan nilai rata-rata sebesar 4,17 berada di antara 4 – 5 yang bermakna petugas rumah sakit sudah baik dalam layanan antrian pasien walaupun ada dua responden yang menilai bahwa petugas membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama. Butir 15 dengan nilai rata-rata sebesar 4,28 berada di antara 4 – 5 yang bermakna dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit sudah sangat baik dalam memberikan perhatian walaupun ada satu responden menilai dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit masih belum memberikan perhatian yang baik. Butir 16 dengan nilai rata-rata sebesar 4,37 berada di antara 4 – 5 yang bermakna komunikasi sudah sangat baik dan lancar.

Tabel 11. Penilaian Tangible

Tangible	Penilaian							Nilai Rata-rata	Kriteria
	STS	TS	N	S	SS	Total			
Poli gigi RS Myria memiliki kenyamanan di ruang tunggu dan ruang pelayanan.	0 0%	0 0%	3 3,3%	61 67,8%	26 28,9%	90 100%	4,26	Sangat Baik	
Dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit berpenampilan rapi, sopan, dan serasi pada saat menjalankan tugasnya.	0 0%	0 0%	1 1,1%	62 68,9%	27 30%	90 100%	4,29	Sangat Baik	
RS Myria memiliki sarana dan prasarana yang baik dan memadai.	0 0%	0 0%	1 1,1%	59 65,6%	30 33,3%	90 100%	4,32	Sangat Baik	
Peralatan medis poli gigi RS Myria yang digunakan bersih dan baik.	0 0%	0 0%	1 1,1%	63 70%	26 28,9%	90 100%	4,28	Sangat Baik	

Butir 17 dengan nilai rata-rata sebesar 4,26 berada di antara 4 – 5 yang bermakna poli gigi RS Myria sudah sangat baik dalam hal kenyamanan di ruang tunggu dan ruang pelayanan. Butir 18 dengan nilai rata-rata sebesar 4,29 berada di antara 4 – 5 yang bermakna dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit sudah sangat baik dalam hal penampilan rapi, sopan, dan serasi pada saat menjalankan tugasnya. Butir 19 dengan nilai rata-rata sebesar 4,32 berada di antara 4 – 5 yang bermakna RS Myria memiliki sarana dan prasarana yang sangat baik dan memadai. Butir 20 dengan nilai rata-rata sebesar 4,28 berada di antara 4 – 5 yang bermakna peralatan medis poli gigi RS Myria yang digunakan bersih dan sangat baik.

## 4.1. Faktor Analisis

Tabel 12. Faktor Analisis Variabel Reliability

KMO and Bartlett's Test		Component Matrix <sup>a</sup>	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,701		Component
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	95,130	1
	df	6	Soal1
	Sig.	,000	Soal2
			Soal3
			Soal4

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,335	58,364	58,364	2,335	58,364	58,364
2	,821	20,532	78,896			
3	,483	12,085	90,981			
4	,361	9,019	100,000			

Berdasarkan uji KMO dan Bartlett pada tabel di atas, seluruh pertanyaan memiliki korelasi yang kuat dan berkaitan sehingga seluruh pertanyaan mampu merepresentasikan variabel reliability. Total faktor yang dihasilkan dari seluruh pertanyaan adalah satu faktor dengan nilai kumulatif varian 58,36%. Dari empat pertanyaan yang diberikan, nilai komponen matrik lebih besar dari 0,3 sehingga dapat digunakan untuk membentuk faktor reliability.

Tabel 13. Faktor Analisis Variabel Responsiveness

KMO and Bartlett's Test		Component Matrix <sup>a</sup>	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,754		Component
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	118,440	1
	df	6	Soal5
	Sig.	,000	Soal6
			Soal7
			Soal8

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,555	63,882	63,882	2,555	63,882	63,882
2	,631	15,771	79,652			
3	,491	12,268	91,921			
4	,323	8,079	100,000			

Berdasarkan uji KMO dan Bartlett pada tabel di atas, seluruh pertanyaan memiliki korelasi yang kuat dan berkaitan sehingga seluruh pertanyaan mampu merepresentasikan variabel responsiveness. Total faktor yang dihasilkan dari seluruh pertanyaan adalah satu faktor dengan nilai kumulatif varian 63,88%. Dari empat pertanyaan yang diberikan, nilai komponen matrik lebih besar dari 0,3 sehingga dapat digunakan untuk membentuk faktor responsiveness.

Tabel 14. Faktor Analisis Variabel Assurance

KMO and Bartlett's Test			Component Matrix <sup>a</sup>	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,574		Component
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	48,700		1
	df	3	Soal9	,812
	Sig.	,000	Soal10	,870
			Soal12	,621

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,803	60,098	60,098	1,803	60,098	60,098
2	,801	26,701	86,799			
3	,396	13,201	100,000			

Berdasarkan uji KMO dan Bartlett pada tabel di atas, seluruh pertanyaan memiliki korelasi yang kuat dan berkaitan sehingga seluruh pertanyaan mampu merepresentasikan variabel assurance. Total faktor yang dihasilkan dari seluruh pertanyaan adalah satu faktor dengan nilai kumulatif varian 60,09%. Dari tiga pertanyaan yang diberikan, nilai komponen matrik lebih besar dari 0,3 sehingga dapat digunakan untuk membentuk faktor assurance.

Tabel 15. Faktor Analisis Variabel Empathy

KMO and Bartlett's Test			Component Matrix <sup>a</sup>	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,776		Component
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	131,742		1
	df	6	Soal13	,810
	Sig.	,000	Soal14	,791
			Soal15	,847
			Soal16	,812

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,657	66,414	66,414	2,657	66,414	66,414
2	,583	14,573	80,986			
3	,435	10,870	91,856			
4	,326	8,144	100,000			

Berdasarkan uji KMO dan Bartlett pada tabel di atas, seluruh pertanyaan memiliki korelasi yang kuat dan berkaitan sehingga seluruh pertanyaan mampu merepresentasikan variabel empathy. Total faktor yang dihasilkan dari seluruh pertanyaan adalah satu faktor dengan nilai kumulatif varian 66,41%. Dari empat pertanyaan yang diberikan, nilai komponen matrik lebih besar dari 0,3 sehingga dapat digunakan untuk membentuk faktor empathy.

Tabel 16. Faktor Analisis Variabel Tangible

KMO and Bartlett's Test				Component Matrix <sup>a</sup>	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.					
Bartlett's Test of Sphericity		Approx. Chi-Square	166,944	Component	
		df	6	1	
		Sig.	,000	Soal17	,825
				Soal18	,784
				Soal19	,884
				Soal20	,841

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,784	69,596	69,596	2,784	69,596	69,596
2	,610	15,244	84,840			
3	,379	9,482	94,322			
4	,227	5,678	100,000			

Berdasarkan uji KMO dan Bartlett pada tabel di atas, seluruh pertanyaan memiliki korelasi yang kuat dan berkaitan sehingga seluruh pertanyaan mampu merepresentasikan variabel tangible. Total faktor yang dihasilkan dari seluruh pertanyaan adalah satu faktor dengan nilai kumulatif varian 69,59%. Dari tiga pertanyaan yang diberikan, nilai komponen matrik lebih besar dari 0,3 sehingga dapat digunakan untuk membentuk faktor tangible.

#### 4.3. Regresi

Berdasarkan uji regresi linear Anova pada tabel di atas, hasil uji statistik didapat nilai signifikansi  $< 0,1$  yaitu 0,086 yang menyatakan bahwa terdapat hubungan bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Dapat dilihat pula bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel reliability, assurance, dan tangible.

Sampel penelitian pada poli gigi RS Myria berjumlah 90 orang yang terdiri dari 46 orang laki-laki dan 44 orang perempuan. Responden laki-laki sedikit lebih banyak daripada perempuan. Responden berumur  $\leq 20$  tahun sebanyak 8 orang, umur 21 – 30 tahun sebanyak 19 orang, umur 31 – 40 tahun sebanyak 38 orang, 41 – 50 tahun sebanyak 10 orang dan 51 – 60 tahun sebanyak 15 orang. Responden terbanyak berada dalam golongan umur 31-40 tahun.

Responden yang memiliki pekerjaan sebanyak 67 orang dan responden yang tidak bekerja sebanyak 23 orang. Responden yang bekerja lebih banyak daripada responden tidak bekerja. Jenis pembayaran yang digunakan responden yaitu BPJS sebanyak 73 orang, asuransi lain sebanyak 5 orang dan biaya pribadi sebanyak 12 orang. Jenis pembayaran yang paling banyak digunakan yaitu BPJS. Responden berpendidikan SD sebanyak 5 orang, SMP sebanyak 2 orang, SMA sebanyak 36 orang, D3 sebanyak 21 orang dan S1 sebanyak 26 orang. Responden berpendidikan SMA merupakan responden yang paling banyak.

Tabel 17. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.644	5	1.329	2.788	.086 <sup>b</sup>
	Residual	4.289	9	.477		
	Total	10.933	14			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), TANGIBLE, EMPATHY, ASSURANCE, RESPONSIVENESS, RELIABILITY

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	8.615	2.258			3.816	.004			
	RELIABILITY	3.486	1.716	.1805		2.031	.073	-.439	.561	.424
	RESPONSIVENESS	-1.947	1.888	-.870		-1.031	.329	-.464	-.325	-.215
	ASSURANCE	-2.185	.979	-1.264		-2.231	.053	-.523	-.597	-.466
	EMPATHY	-2.501	1.647	-1.130		-1.518	.163	-.550	-.451	-.317
	TANGIBLE	2.118	1.153	.947		1.837	.099	-.304	.522	.383

a. Dependent Variable: Kepuasan

Deskripsi jawaban responden terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari indikator Reliability dapat dikatakan baik (nilai mean 4,17); indikator Responsiveness dapat dikatakan sangat baik (nilai mean 4,25); indikator Assurance dapat dikatakan sangat baik (nilai mean 4,27); indikator Empathy dapat dikatakan sangat baik (nilai mean 4,28); dan indikator Tangible dapat dikatakan sangat baik (nilai mean 4,29). Hal ini dapat dikatakan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan kesehatan poli gigi RS Myria Palembang.

Pada penilaian variabel reliability, terdapat satu responden yang tidak setuju dengan pernyataan bahwa prosedur pelayanan poli gigi RS Myria tidak rumit dan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan cepat dan tepat. Responden ini berumur 27 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan S1, bekerja, dan menggunakan BPJS.

Pada penilaian variabel responsiveness, terdapat dua responden yang tidak setuju dengan pernyataan bahwa pelayanan poli gigi dimulai tepat waktu. Responden berumur 53 tahun, berjenis kelamin laki-laki, berpendidikan S1, bekerja, dan menggunakan BPJS. Responden lainnya berumur 40 tahun, berjenis kelamin laki-laki, berpendidikan SMA, bekerja, dan menggunakan BPJS.

Pada penilaian variabel empathy, terdapat dua responden yang tidak setuju dengan pernyataan bahwa petugas rumah sakit tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama dan terdapat satu responden yang tidak setuju dengan pernyataan bahwa dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit memberikan perhatian yang baik.. Responden berumur 27 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan S1, bekerja, dan menggunakan BPJS. Responden lainnya berumur 40 tahun, berjenis kelamin laki-laki, berpendidikan SMA, bekerja, dan menggunakan BPJS.

Berdasarkan kuesioner yang disebarakan selama berlangsungnya penelitian, masih terdapat responden yang merasa belum puas terhadap pelayanan kesehatan poli gigi RS Myria yang sudah disediakan. Adapun hal-hal sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan RS Myria masih tergolong rumit. Hal ini disebabkan banyaknya berkas administrasi yang perlu disiapkan apabila pasien berobat menggunakan BPJS.
2. Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan masih lambat. Hal ini disebabkan banyaknya jumlah pasien yang berobat pada hari tersebut.
3. Pelayanan poli gigi dimulai tidak tepat waktu. Hal ini disebabkan masih kurangnya kedisiplinan dalam memulai dan mengakhiri pelayanan pada pasien poli gigi.
4. Petugas membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama. Hal ini disebabkan teknis kinerja petugas dalam melayani pasien.
5. Dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit masih belum memberikan perhatian yang baik. Hal ini disebabkan beban kerja tenaga kesehatan terlalu banyak sehingga menyebabkan kurang fokus dan tidak bisa melayani pasien dengan maksimal.

## 5. Simpulan

Dalam penelitian yang berjudul “Prosedur Pelayanan Kesehatan Poli Gigi Rumah Sakit Kota Palembang”, kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu kualitas pelayanan kesehatan poli gigi Rumah Sakit Myria sudah tergolong baik. Hal ini ditinjau dari indikator Reliability dapat dikatakan baik (nilai mean 4,17); indikator Responsiveness dapat dikatakan sangat baik (nilai mean 4,25); indikator Assurance dapat dikatakan sangat baik (nilai mean 4,27); indikator Empathy dapat dikatakan sangat baik (nilai mean 4,28); dan indikator Tangible dapat dikatakan sangat baik (nilai mean 4,29).

## 6. Daftar Pustaka

- Anggraini, S. (2014). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien dan Poliklinik Gigi Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2014*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Azwar, A. (1996). *Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*. Jakarta: Yayasan Penerbitan IDI.
- Departemen Kesehatan RI. (2001). *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: IDI.

- Departemen Kesehatan RI. (2003). *Indikator Indonesia Sehat 2010 dan Pedoman Penetapan Indikator Provinsi Sehat dan Kabupaten/KotaSehat*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Elarabi, H.M., & Johari, F.( 2014). The impact of human resources management on healthcare quality. *Asian Journal of Management Sciences and Education*, 3(1), pp. 13-22.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Laeliyah, N. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *JKesV*, 1(2), pp. 102-11.
- Permatasari, M.D., & Haksama, S. (2015). Analisis penilaian dan harapan poli gigi dan mulut dengan metode spider web berdasarkan dimensi mutu Dabholkar. *J. Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3, pp. 40-49.
- Putra, P. (2011). *Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen terhadap Rekomendasi dari Mulut ke Mulut pada Rumah Sakit Anak dan Ibu Permata Hati Klungkung*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Putri, A. D. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Rahman, M. (2017). Kualitas layanan kesehatan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *J. Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), pp. 30-4.
- Rundungan, R.O. dkk. (2015). Analisis kinerja petugas kesehatan gigi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi RSUD Datoe Binangking Kabupaten Bolaang Mongondow. *JIKMU*, 5(2a), pp. 414-26.
- Setyaningsih, I. (2013). Analisis kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien menggunakan pendekatan Lean Service. *Spektrum Industri*, 11, pp. 133-148.
- Setyobudi, E. (2015). *Hubungan Alur Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Pasien dan Keluarga pada Pelaksanaan JKN di RSD Balung Jember*. Jember: Universitas Muhammadiyah.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, S. (2007). *Prevalensi Karies Gigi pada Siswa-Siswi Sekolah Daar Negeri di Kotamadya Palembang*. Palembang: Poltekkes Palembang.
- Zamilah. (2009). *Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru-Riau Tahun 2009*. Medan: Universitas Sumatera Utara.

### Copyright Disclaimer

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.