

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK GIGI
DAN MULUT RUMAH SAKIT BHAYANGKARA
TK II MEDAN TAHUN 2021**

*Analysis Of The Quality Of Health Services With The Level Of Patient
Satisfaction In The Dental Polyclinic
And Mouth Of Bhayangkara Hospital
TK II Medan In 2021*

Cut Corry Aquino^{*1}, Masdalina Pane^{*2}, Ester Harianja^{*3}, Donal Nababan^{*4}, Dewi Bancin^{*5}

1. Universitas Sari Mutiara Indonesia
2. Universitas Sari Mutiara Indonesia
3. Universitas Sari Mutiara Indonesia

masdalina.pane@gmail.com^{*2}, esterharianja25@gmail.com^{*3}, nababandonal78@gmail.com^{*4},
dewi_bancin@ymail.com^{*5}

Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sangat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dalam menentukan keberhasilan suatu Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan tahun 2021. Jenis penelitian ini adalah penelitian *observational* dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan dari Januari sampai Juli 2021. Teknik pengambilan sampel secara *total sampling* yaitu sebanyak 53 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan ($p = 0,0000$, $r = 0,635$), jaminan ($p = 0,0100$, $r = 0,335$), bukti langsung ($p = 0,0000$, $r = 0,562$), empati ($p = 0,0000$, $r = 0,648$), daya tanggap ($p = 0,0010$, $r = 0,448$) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Analisa multivariat didapatkan empati merupakan variabel yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan model **$Z = 0,946 + 0,597$ Empati**. Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit untuk membuat kotak saran pelayanan kesehatan dan Komite Medik untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kompetensi dan profesionalisme kerja serta mengadakan pelatihan *soft skills caring* kepada petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Improving the quality of health services is closely related to the level of patient satisfaction in determining the success of the hospital. The purpose of this study was to analyze the quality of health services with the level of patient satisfaction in the dental and oral polyclinic of Bhayangkara TK II Hospital Medan in 2021. This type of research was an observational study with a cross sectional design. The population of this study were all patients who visited the Dental and Oral Polyclinic of Bhayangkara TK II Hospital Medan from January to July 2021. The total sampling technique was 53 people. The results showed that reliability ($p = 0.0000$, $r = 0.635$), assurance ($p = 0.0100$, $r = 0.335$), direct evidence ($p = 0.0000$, $r = 0.562$), empathy ($p = 0, 0000$, $r = 0.648$), responsiveness ($p = 0.0010$, $r = 0.448$) had a significant relationship with patient satisfaction. Multivariate analysis found that empathy is the most dominant variable on the level of patient satisfaction with the model $Z = 0.946 + 0.597$ Empathy. It is hoped that the Hospital will make a service suggestion box and the Medical Committee to evaluate the performance of health workers in accordance with their competence and work professionalism and conduct soft skill training for health workers in providing health services.

Keywords: *Satisfaction, Quality of Service*

PENDAHULUAN

Penurunan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan, disebabkan oleh akses pelayanan kesehatan meningkat namun mutunya masih rendah atau kurangnya efisiensi dan efektivitas provider dalam memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat diketahui dengan semakin banyaknya terdengar keluhan-keluhan masyarakat tentang mutu pelayanan kesehatan mulai dari keadaan fisik yang jelek, sikap petugas atau cara mereka dilayani, sistem birokrasi yang rumit, mutu perawatan dan pengobatan yang rendah, jam kerja yang singkat yang menyebabkan pasien tidak dapat dilayani. Penurunan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Saleh et al., 2018).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat (Adhelina et al., 2017).

Salah satu upaya pemerintah dalam peningkatan kesehatan masyarakat dengan mendirikan rumah sakit di setiap daerah. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan

pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang penyakit. Hakikat dasar rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang giat-giatnya menggalang pembangunan di segala bidang, salah satunya kesehatan. Hal ini sesuai upaya nasional dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan (RPJPK) 2005-2025 yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud (Ibrahim, Meriem Meisyaroh, 2018).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Menurut Ndambuki tahun 2013, tingkat kepuasan pasien di Kenya sebesar 40,4% tingkat kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan Indonesia tingkat kepuasan pasien sebesar 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan baik di Indonesia maupun di luar negeri (Niawati et al., 2020).

Rumah Sakit Bhayangkara tampaknya cenderung belum optimal menerapkan konsep kinerja bauran pemasaran yang dikembangkan oleh Mc Carthy yang dikenal dengan 4-Ps (*product, price, promotion and place*), sedangkan untuk produk jasa Zeithaml dan Bitner menyarankan menambah 3-P lainnya untuk kinerja bauran pemasaran dengan *people* (orang), *physical evidence* (sarana fisik) dan *procees* (proses) menjadi 7-Ps (Rusdianto, 2015).

Menurut survei awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien pada poliklinik gigi dan mulut dari 2018-2020. Hal ini disebabkan karena masih rendahnya kualitas dalam memberikan jasa pelayanan di poliklinik gigi dan mulut. Dari hasil wawancara ditemukan beberapa pasien mengeluh tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan di poliklinik gigi dan mulut. Ketidakpuasan ini dikarenakan keterlambatan mendapatkan pelayanan. Pada beberapa pasien masih ditemukan keluhan seperti antri menunggu, dokter gigi sudah datang namun masih harus menunggu, tidak segera mendapatkan pelayanan, jumlah kunjungan yang dibatasi, letak pendaftaran dan poli gigi yang dirasakan jauh serta alur petunjuk arah yang membingungkan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian *observational* dengan desain *cross sectional* yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Bhayangkara Medan tahun 2021. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 1, Merdeka, Kec Medan Baru, Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Januari sampai dengan September 2021. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Metode pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2009) *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang tersebut merupakan pasien yang berobat pada Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan. Total sampel penelitian ini dari bulan Januari – September sebanyak 53 orang

HASIL PENELITIAN

Tabel 4.8 Hubungan Kualitas Pelayanan (Kehandalan, Jaminan, Bukti Langsung, Empati, Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan

Variabel	P	R
Kehandalan	0.0000	0.635
Jaminan	0.0100	0.353
Penampilan	0.0000	0.562
Perhatian	0.0000	0.648
Daya Tanggap	0.0010	0.448

Berdasarkan acuan Sugiyono (2013) mengenai tingkat keeratan hubungan, dapat

ditarik kesimpulan dari hasil korelasi Spearman sebagai berikut :

Tabel 4.9 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi (Sugiyono, 2013)

Koefisien	Kekuatan Hubungan
0.00	Tidak ada hubungan
0,01-0,09	Hubungan kurang berarti
0,10-0,29	Hubungan lemah
0,30-0,49	Hubungan moderat
0,50-0,69	Hubungan kuat
0,70-0,89	Hubungan sangat kuat
0,90-1,00	Hubungan mendekati sempurna

Berdasarkan tabel diatas dari 35 responden, mayoritas responden sebelum pemberian teknik relaksasi napas dalam memiliki skala nyeri sedang yaitu sebanyak 19 orang (54,2%). Dan dari 35 responden, mayoritas responden setelah pemberian teknik relaksasi napas dalam juga memiliki skala nyeri sedang yaitu sebanyak 19 orang (54,2%).

Analisis Bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan *chi-square* pada tingkat kemaknaan 95% atau nilai ($\alpha = 0,05$). Bila menunjukkan nilai $p \leq 0,05$ artinya ada hubungan bermakna atau signifikan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis korelasi *Spearman* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien poli gigi, di mana nilai $p = 0,0000 < 0,05$. Hubungan yang terbentuk antara 2 variabel ini menunjukkan hubungan yang kuat ($r = 0,635$) dan berpola positif, artinya semakin baik kehandalan maka semakin baik kepuasan pasien poli gigi dan dapat berlanjut ke uji Multivariat.

Berdasarkan hasil analisis korelasi *Spearman* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien poli gigi, di mana nilai $p = 0,0100 < 0,05$. Hubungan yang terbentuk antara 2 variabel ini menunjukkan hubungan yang moderat ($r = 0,335$) dan berpola positif, artinya semakin baik jaminan maka semakin baik kepuasan pasien poli gigi dan dapat berlanjut ke uji Multivariat.

Berdasarkan hasil analisis korelasi *Spearman* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien poli gigi, di mana nilai $p = 0,0000 < 0,05$. Hubungan yang terbentuk antara 2 variabel ini menunjukkan hubungan yang kuat ($r = 0,562$) dan berpola positif, artinya semakin baik penampilan maka semakin baik kepuasan pasien poli gigi dan dapat berlanjut ke uji Multivariat.

Berdasarkan hasil analisis korelasi *Spearman* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien poli gigi, di mana nilai $p = 0,0000 < 0,05$. Hubungan yang terbentuk antara 2 variabel ini menunjukkan hubungan yang moderat ($r = 0,648$) dan berpola positif, artinya semakin baik perhatian maka semakin baik kepuasan pasien poli gigi dan dapat berlanjut ke uji Multivariat.

Berdasarkan hasil analisis korelasi *Spearman* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien poli gigi, di mana nilai $p = 0,0010 < 0,05$. Hubungan yang terbentuk antara 2 variabel ini menunjukkan hubungan yang moderat ($r = 0,448$) dan berpola positif, artinya semakin baik daya tanggap maka semakin baik kepuasan pasien poli gigi dan dapat berlanjut ke uji Multivariat.

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwasanya empati merupakan variabel independen yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Didapatkan model dalam penelitian ini adalah **$Z = 0,946 + 0,597 \text{ Empati}$** .

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan sudah baik yang mana hal ini ditunjukkan sebagian besar responden (32,1%) merasa sudah puas atas pelayanan yang diberikan dan 17 responden (32,1%) beranggapan interaksi dengan dokter sudah baik namun 10 responden (18,9%) beranggapan interaksi petugas kesehatan kurang baik. Selanjutnya, 20 responden (37,7%) beranggapan merasa bangga atas pelayanan yang diberikan dan 17 responden (32,1%) merasa kinerja petugas administrasi sudah baik. Seluruh faktor kualitas pelayanan (kehandalan, jaminan, bukti langsung, empati, dan daya tanggap) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Medan TK II Medan. Berdasarkan hasil uji analisis regresi logistik, empati merupakan faktor

yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan dan analisa, maka untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pasien rawat jalan sehingga pasien merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhelina, M. K., Zubaedah, C., & Suryanti, N. (2017). <p>Penilaian pengguna terhadap mutu pelayanan di poli gigi Puskesmas Bogor Timur</p><p>Dental health service user assessment of service quality at the East Bogor Community Health Center Dental Clinic</p>. *Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran*.
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Oman Medical Specialty Board Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3–73.
- Alwi Arifin. (2011). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Input Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap Rsu. Haji Makassar. *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Input Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap Rsu. Haji Makassar*, 53(9), 1689–1699.
- Amalia, A., Harapan Tua R.F.S., dan Zaili Rusli. 2017. Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 14(3): 356-363.
- Apriliani, I. M., Purba, N. P., Dewanti, L. P., Herawati, H., & Faizal, I. (2021). Open access Open access. *Citizen-Based Marine Debris Collection Training: Study Case in Pangandaran*, 2(1), 56–61.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap : Mc.Graw-Hill.