

**PERSEPSI KEPUASAN PASIEN PADA KUALITAS PELAYANAN
DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***THE PERCEPTION OF PATIENT SATISFACTION ON THE QUALITY
OF SERVICE IN DENTAL HOSPITAL
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYA YOGYAKARTA***

Inna Sholihati Embrik, Siti Dyah Handayani , Mohammad Syafril Nusyirwan

Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

ABSTRAK

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah rumah sakit pendidikan sebagai badan amal usaha Muhammadiyah yang bergerak dalam bidang jasa. Dalam menghadapi persaingan antara rumah sakit yang semakin meningkat maka pihak rumah sakit selalu bersaing untuk memikat para pelanggan tetap loyal dalam memanfaatkan pelayanan yang diberikannya. Mutu pelayanan kesehatan adalah faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Tujuan penelitian untuk mengetahui persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Besar sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data dengan analisis statistik deskriptif, analisis faktor, dan uji beda (*t-test dan anova*). Hasil penelitian menunjukkan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang ditinjau dari lima dimensi yang menyatakan sangat puas sebesar 77% dan yang menyatakan puas sebesar 23%. Faktor dimensi bukti langsung (*tangible*) merupakan faktor paling utama yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kesimpulan, Persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang terdiri dari (*tangibles, empathy, reliability, assurance, dan responsiveness*) menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori tinggi (sangat puas).

Kata Kunci: Persepsi, Kepuasan pasien, kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Dental Hospital, University of Muhammadiyah Yogyakarta is a teaching hospital whose role is a Muhammadiyah unit businesses engaged in the service sector. In dealing with the increasing level of competitions among hospitals, the hospital is always competing to attract that customers to keep loyal to choose the service given. The quality of health care is a factor that can increase patient satisfaction. The quality of service is the totality of the form of the characteristics of the goods or service that show the ability to satisfy customer need, both obvious and hidden. Objective of the research To investigate the perception of patient satisfaction on the quality of service in the Dental Hospital, University of Muhammadiyah Yogyakarta. The study is quantitative research. The sample used as many as 100 people. The research instrument used was questionnaire. The analysis of the data is by using descriptive statistical analysis, factor analysis, and differentiating test (t-test and anova). The results showed that patient satisfaction perceptions of the quality of service in terms of five dimensions expressing great satisfaction by 77% and 23% expressed satisfaction. The dimensional factor of direct evidence (tangible) is the most important factor that can increase patient satisfaction. Conclusion, the perception of patient satisfaction on the quality of service in the Dental Hospital, University of Muhammadiyah Yogyakarta consisting of tangibility, empathy, reliability, assurance, and responsiveness showed that the level of satisfaction is in the high category (very satisfied).

Keyword: Perception, Patient satisfaction, Quality of service

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan. Perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan eksternal dan internal rumah sakit menyebabkan manajer rumah sakit harus mengubah paradigma atau cara pandang bahwa rumah sakit sekarang ini berkembang menjadi suatu industri jasa yang tidak bisa meninggalkan aspek komersial disamping peran sosialnya¹.

Mutu pelayanan kesehatan adalah faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan

kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi².

Dalam meningkatkan kualitas layanan, pengelolaan *complain* (keluhan) dari pasien sangat diperlukan. Banyak keluhan dari pasien yang diterima oleh pihak manajemen rumah sakit baik secara langsung maupun melalui kotak saran yang telah disediakan oleh rumah sakit sebagai saluran untuk mengukur kepuasan pasien. Adapun isi keluhan tersebut antara lain mengenai pelayanan mahasiswa profesi dan perawat yang kurang memuaskan, waktu tunggu yang lama, pelayanan *front office* yang lambat. Keluhan pasien akan dapat memberikan dampak tidak baik atau tidak menguntungkan apabila hal itu

tidak diselesaikan dengan baik. Banyak keluhan tersebut juga dapat memberikan gambaran kepada manajemen rumah sakit mengenai pelayanan-pelayanan yang kurang berkenan bagi para pelanggan atau pasien sehingga dapat diambil langkah-langkah perbaikan.

Penelitian ini mengamati persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (RSGM UMY). Persepsi dinyatakan sebagai proses menafsir sensasi-sensasi dan memberikan arti kepada stimuli. Persepsi merupakan penafsiran realitas dan masing-masing orang memandang realitas dari sudut perspektif yang berbeda³.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta didirikan oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang beralamat di Jl. H.O.S Cokroaminoto no. 17 dalam rangka memenuhi kebutuhan tentang kesehatan gigi dan mulut, mulai beroperasi pada tanggal 24 November 2008 dan merupakan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang cukup strategis dan mudah dijangkau.

Program kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta masih dikatakan baru,

sehingga diperlukan penelitian tentang mutu pelayanannya yang didapat dari tingkat kepuasan pasien yang datang berobat, sehingga peneliti mempunyai gagasan untuk meneliti persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Yogyakarta.

Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi kepuasan konsumen tentang kualitas pelayanan yang dirasakannya yang ditinjau dari lima dimensi yaitu dimensi empati (*empathy*), bukti langsung (*tangible*) daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*) dan dimensi jaminan (*assurance*). Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan

pelayanan agar dapat memberikan kepuasan yang lebih optimal.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
2. Apakah faktor utama yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas

Muhammadiyah

Yogyakarta?

3. Apakah ada perbedaan faktor-faktor sosiodemografi yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, dan pengeluaran dengan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?

Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas

pelayanan di Rumah Sakit

Gigi dan Mulut

Universitas

Muhammadiyah

Yogyakarta.

2. Mengetahui faktor utama yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Mengetahui perbedaan faktor-faktor

sosiodemografi yang

terdiri dari jenis kelamin,

usia, pekerjaan,

pendidikan, dan

pengeluaran dengan

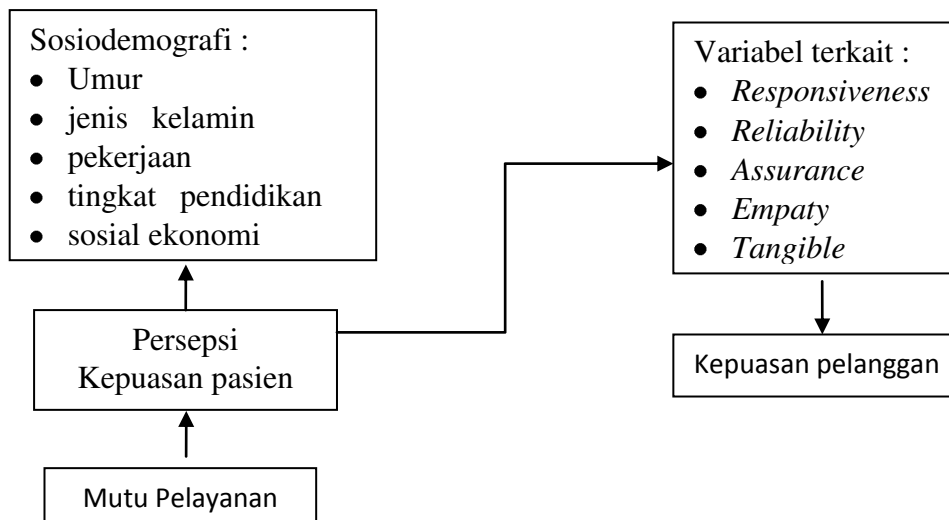
persepsi kepuasan pasien

terhadap kualitas

pelayanan di Rumah Sakit
 Gigi dan Mulut
 Universitas

Muhammadiyah
 Yogyakarta.

KERANGKA KONSEP



Gambar 1 Kerangka Konsep

BAHAN DAN CARA

Jenis penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan penelitian *cross sectional survey*. Populasi yang diambil adalah seluruh pasien yang datang berobat ke RSGM UMY pada tahun 2012 dengan jumlah 100 sampel. Sampel dilakukan dengan

menggunakan cara *purposive sampling size* yaitu pasien yang memenuhi kriteria bisa langsung menjadi sampel. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner, untuk mengukur persepsi kepuasan pasien dengan skala *Likert 4* pilihan jawaban yang telah di modifikasi yang terdiri dari

sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas.

HASIL

Karakteristik Responden

Penelitian ini sebagian besar responden berada dalam kelompok usia 17 sampai 26 tahun yaitu sebesar 30% dan jumlah responden paling sedikit berada pada kelompok usia 47 sampai 55 tahun yaitu sebesar 13%, sedangkan kelompok usia 27 sampai 36 tahun sebesar 28% dan usia 37 sampai 46 tahun 29%, penelitian ini terdiri dari 59 berjenis kelamin perempuan (59%) dan 41 berjenis kelamin laki-laki (41%). Pendidikan terakhir responden pada penelitian ini terdiri dari perguruan tinggi yaitu sebanyak 56%, Sekolah Lanjutan Tingkat Atas 27%, dan Sekolah Lanjutan

Tingkat Pertama sebesar 17%, terlihat bahwa pekerjaan responden yang terbanyak adalah pelajar/ mahasiswa yaitu sebesar 32% disusul PNS 26%, pegawai swasta 21%, buruh 10%, ibu rumah tangga (IRT) 8% dan petani yaitu sebesar 3%, distribusi responden berdasarkan jumlah pengeluaran perbulan, didapat kelompok yang memiliki pengeluaran Rp1.100.000,- sampai Rp2.000.0000, memiliki presentase terbesar yaitu sebesar 47%, % sedangkan kelompok yang memiliki pengeluaran lebih dari Rp2.000.000,- yaitu sebesar 37% dan kelompok yang pengeluaran Rp500.000,- sampai Rp1.000.000,- sebesar 16 %.

1. Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan RSGM UMY

a. Dimensi Daya Tanggap

Hasil penelitian diperoleh tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap yang menyatakan sangat puas menunjukkan presentase tertinggi yaitu sebesar 60% sedangkan pasien yang menyatakan puas sebesar 39% dan yang menyatakan tidak puas yaitu sebesar 1%.

b. Dimensi Keandalan

Persepsi responden terhadap keandalan di RSGM UMY terlihat bahwa persepsi kepuasan pasien berdasarkan dimensi keandalan di RSGM UMY yang menyatakan sangat puas menunjukkan presentase tertinggi yaitu sebesar 51% sedangkan pasien yang menyatakan puas sebesar 49%.

c. Dimensi Empati

Persepsi responden terhadap pelayanan RSGM UMY berdasarkan dimensi empati yang menyatakan sangat puas menunjukkan presentase tertinggi yaitu sebesar 67% sedangkan pasien yang menyatakan puas sebesar 33%.

d. Dimensi Jaminan

Persepsi responden terhadap jaminan pelayanan RSGM UMY menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi Jaminan yang menyatakan puas menunjukkan presentase tertinggi yaitu sebesar 51% sedangkan pasien yang menyatakan sangat puas sebesar 47% dan yang menyatakan tidak puas yaitu sebesar 2%.

e. Dimensi Bukti Langsung

Persepsi responden terhadap pelayanan RSGM UMY berdasarkan dimensi bukti langsung (*tangible*) yang menyatakan sangat puas menunjukkan presentase tertinggi yaitu sebesar 72% sedangkan pasien yang menyatakan puas sebesar 28%.

f. Persepsi Kepuasan Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan RSGM UMY

Hasil analisis pengaruh kualitas layanan secara simultan terhadap persepsi kepuasan pasien di RSGM UMY secara umum menyatakan sangat puas yaitu sebesar 77% sedangkan pasien yang menyatakan puas sebesar 23%.

2. Distribusi Frekuensi Responden Dengan Persepsi Kepuasan Terhadap Dimensi

Kualitas Pelayanan RSGM UMY

Hasil analisis faktor menunjukkan bahwa dimensi bukti langsung (*tangible*) merupakan faktor paling utama yang dapat meningkatkan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM UMY. Faktor kedua dan ketiga yaitu dimensi empati (*empathy*) dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), sedangkan dimensi keandalan dan dimensi jaminan merupakan faktor terakhir yang dapat meningkatkan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM UMY.

3. Perbedaan Sosiodemografi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan RSGM UMY.

a. Berdasarkan Usia

Dari hasil analisis diperoleh usia 37-46 tahun menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi terhadap kualitas pelayanan di RSGM UMY yaitu sebesar 87,9% dibandingkan dengan pasien usia 17-26 tahun yaitu 56,7%, usia 27-36 tahun sebesar 85,7% dan usia 47-55 tahun sebesar 84,6%. Selanjutnya dilakukan uji beda diperoleh nilai $\text{Sig} < 0.05$ yaitu signifikansi sebesar 0.000, ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan RSGM UMY, diperoleh pasien dengan usia 17 hingga 26 tahun dominan menunjukkan perbedaan yang signifikan terhadap usia 26 hingga 55 tahun. Pasien dengan usia 27 hingga 36

tahun menunjukkan perbedaan yang signifikan terhadap pasien dengan usia 17 hingga 26 tahun dan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan terhadap pasien dengan usia 27 hingga 55 tahun, sedangkan pasien dengan usia 37 hingga 46 tahun menunjukkan perbedaan yang signifikan terhadap usia 17 hingga 26 tahun dan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan terhadap pasien dengan usia 27 hingga 55 tahun.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil analisis didapat pasien dengan jenis kelamin laki-laki yang menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan di RSGM UMY menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi yaitu sebesar 87,8% dan yang menyatakan puas 12,2%, sedangkan pasien dengan jenis kelamin perempuan yang

menyatakan sangat puas yaitu sebesar 69,5% dan yang menyatakan puas 30,5%. Hasil analisis selanjutnya menggunakan uji beda diperoleh nilai $\text{Sig} > 0.05$ yaitu signifikansi sebesar 0.99, ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan RSGM UMY.

c. Berdasarkan Pendidikan

Dari hasil analisis antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien, didapat pasien dengan pendidikan SLTP menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi yaitu 94.1% menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan di RSGM UMY

sedangkan pasien dengan pendidikan terakhir SLTA dan perguruan tinggi (PT) yang menyatakan sangat puas sebesar 92,6% dan 64,3%. Hasil analisis selanjutnya menggunakan uji beda diperoleh nilai $\text{Sig} < 0.05$ yaitu signifikansi sebesar 0.000, ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan RSGM UMY, yang paling dominan menunjukkan perbedaan yang signifikan adalah pasien dengan tingkat pendidikan SLTP dimana diperoleh signifikan terhadap pasien dengan tingkat pendidikan terakhir SLTA dan Perguruan Tinggi (PT).

d. Berdasarkan Pekerjaan

Dari hasil analisis antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien, didapat pasien dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga dan petani yang menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan di RSGM UMY menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi yaitu sebesar 100%, sedangkan pasien dengan pekerjaan sebagai buruh sebesar 90%, pekerjaan swasta 90,5%, PNS 76.9% dan pelajar/ mahasiswa 56,3%. Hasil analisis selanjutnya menggunakan uji beda diperoleh nilai $Sig < 0.05$ yaitu signifikansi sebesar 0.000, ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara pekerjaan dengan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan RSGM UMY, yang paling dominan menunjukkan perbedaan

adalah pasien dengan kedudukan sebagai pelajar/ mahasiswa yang menunjukkan perbedaan yang signifikan terhadap pasien dengan pekerjaannya sebagai ibu rumah tangga, PNS, swasta, tani dan buruh.

e. Berdasarkan Pengeluaran

Dari hasil analisis berdasarkan persepsi kepuasan dan pekerjaan diperoleh responden yang pengeluarannya Rp500.000,- hingga Rp1.000.000,- perbulan menunjukkan tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu sebesar 87.5% sedangkan pasien yang pengeluaran perbulan lebih dari Rp2.000.000,- sebesar 78.4% dan pasien yang pengeluarannya Rp1.100.000,- hingga Rp2.000.000,- yaitu sebesar 72.3%. Hasil analisis selanjutnya

menggunakan uji beda diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.045 (Sig<0.05), ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara pengeluaran dengan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan RSGM UMY, perbedaan yang signifikan terlihat pada pasien yang pengeluaran Rp500.000,- hingga Rp1.000.000,- perbulan dengan pasien yang pengeluaran Rp1.100.000,- hingga Rp2.000.000,- perbulan.

PEMBAHASAN

1. Persepsi Kepuasan Pasien

Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, cara yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan dengan

baik pada konsumen. Kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu⁴. Pengukuran lima dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

a. Dimensi daya tanggap

Pada penelitian ini hasil uji dengan analisis faktor menunjukkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan faktor ketiga yang dapat meningkatkan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM UMY. Hasil perhitungan menggunakan *crosstabulation* menunjukkan bahwa persepsi kepuasan pelanggan terhadap dimensi daya

tanggap (*responsiveness*) menyatakan sangat puas sebesar 60%. Dengan demikian maka pihak RSGM UMY dalam memberikan pelayanannya kepada pelanggan selalu cepat dan tanggap baik dalam pelayanan maupun pemeriksaan. Tanggap berarti ada ditempat, bisa dihubungi dan rela menolong pelanggan setiap kali mereka menghadapi masalah. Tanggap juga berarti senantiasa memberikan informasi yang cukup dan menyediakan pelayanan secepat mungkin, dengan demikian seluruh karyawan baik tenaga medis maupun non medis di RSGM UMY selalu ada di saat pasien membutuhkan.

RSGM UMY merupakan rumah sakit yang menyediakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang

profesional, dimana didalamnya terdiri dari lebih 100 mahasiswa koas (mahasiswa profesi) dan terdiri dari 23 dokter gigi, baik spesialis maupun non spesialis, selain itu RSGM UMY menyediakan sarana dan prasarana yang cukup baik dengan jumlah yang banyak. Maka dari itu dengan adanya jumlah SDM yang tinggi dan beberapa fasilitas yang tersedia maka seluruh pelanggan/ pasien yang berkunjung ke RSGM UMY dapat ditangani dengan cepat tanpa perlu menunggu antrian yang panjang dan lama serta selalu ada, siap dan tanggap ketika pasien sedang membutuhkan.

Mutu yang baik berkaitan dengan kecepatan pelayanan, sebaliknya pasien akan menganggap pelayanan kesehatan

adalah jelek apabila antri lama meskipun dia profesional⁵.

b. Dimensi keandalan

Berdasarkan hasil analisis faktor menunjukkan dimensi keandalan (*reliability*) ini merupakan faktor keempat dari lima faktor yang menjadi tolak ukur dalam menilai persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan RSGM UMY, seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa RSGM UMY merupakan rumah sakit pendidikan yang di dalamnya terdiri dari mahasiswa profesi, oleh karena itu mahasiswa profesi tentunya masih sedikit pengalaman untuk tindakan pelayanan kesehatan, padahal tuntutan untuk mencapai hasil yang optimal terutama untuk kepuasan pasien semakin

dikedepankan, dengan demikian tentunya untuk mewujudkan hal tersebut memerlukan waktu untuk beradaptasi, tetapi dengan kemampuan yang terlatih dengan metode PBL yang digunakan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta diharapkan dapat lebih profesional.

Ketepatan pemeriksaan yang dilakukan petugas rumah sakit akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan pasien terhadap keandalan rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Pelayanan dikatakan handal apabila perusahaan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan⁴.

c. Dimensi empati

Hasil analisis faktor penelitian ini menunjukkan dimensi empati (*empathy*) merupakan faktor kedua yang dapat meningkatkan persepsi kepuasan pasien di RSGM UMY. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *crosstabulation* menunjukkan tingkat kepuasan pasien ditinjau dari dimensi empati (*empathy*) yang menyatakan sangat puas sebesar 67% sedangkan yang menyatakan puas sebesar 33% pasien.

Penelitian ini memberikan bukti yang nyata dimana pelayanan yang diberikan RSGM UMY pada dimensi empati (*empathy*) secara nyata meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan, hal ini menunjukkan bahwa RSGM UMY

mampu memberikan perhatian dan memahami sepenuhnya kebutuhan pasien serta memberi kemudahan kepada pelanggan dalam menghubungi dan berkomunikasi dengan tenaga medis maupun karyawan lainnya, sehingga timbul kepuasan dimata pelanggan.

Empati (*empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami kemauan konsumen⁴. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

d. Dimensi jaminan

Jaminan (*assurance*) menyangkut keramahan petugas suka senyum dan bersikap sopan. Karena hal tersebut akan membuat pelanggan terikat bahkan bisa menceritakan kepada orang lain dan bisa langsung menjadi pelanggan dipenyediaan pelayanan kesehatan tersebut⁶.

Hasil perhitungan menggunakan *crosstabulation* menunjukkan 47% pasien menyatakan sangat puas dan 51% pasien menyatakan puas terhadap jaminan (*assurance*) yang mereka rasakan di RSGM UMY, maka dari ini secara tidak langsung meskipun dimensi ini merupakan faktor terakhir yang dapat meningkatkan persepsi kepuasan terhadap kualitas pelayanan RSGM UMY, dalam dimensi jaminan (*assurance*) sudah mampu

mengupayakan aspek kenyamanan pasien, dimana RSGM UMY ini dalam memberikan pelayanannya selalu menerapkan keramahtamahan, kesopanan, dan keterampilan kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan, sehingga timbul kepuasan dari pelanggan. Pada analisis faktor menunjukkan dimensi jaminan (*assurance*) ini merupakan faktor terakhir dari kelima faktor yang dijadikan tolak ukur dalam menilai persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM UMY. Dengan demikian agar dapat meningkatkan pelaksanaan dimensi ini maka pihak manajemen harus meningkatkan keterampilan dokter, mahasiswa profesi dan perawat dengan pelatihan serta pihak manajemen lebih memberikan informasi yang

jelas kepada pasien terhadap segala tindakan yang dilakukan.

e. Dimensi bukti langsung

Hasil analisis faktor dimensi bukti langsung merupakan faktor yang paling utama yang dapat meningkatkan persepsi kepuasan pasien di RSGM UMY. Hasil perhitungan dengan *crosstabulation* pada tentang persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dimensi bukti langsung (*tangible*) menyatakan sangat puas yaitu sebesar 72%.

Hasil penelitian ini memberikan bukti yang nyata dimana pelayanan yang diberikan RSGM UMY pada dimensi bukti langsung (*tangible*) secara nyata meningkatkan kepuasan pasien RSGM UMY dalam menggunakan

jasa pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa RSGM UMY memberikan kepuasan pelanggan secara langsung baik sarana maupun prasarana rumah sakit serta keadaan lingkungan sekitarnya. Hal ini terlihat dari beberapa fasilitas dan bentuk fisik dari RSGM UMY diantaranya yaitu bentuk gedung yang megah, penataan interior ruangan unit poli gigi, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan unit poli gigi, kelengkapan alat-alat medis, kebersihan dan kesiapan alat-alat medis yang digunakan, kerapihan dokter, kerapihan mahasiswa koas, kerapihan petugas administrasi dalam penampilan, keamanan tempat parkir serta kebersihan toilet.

Penampilan fisik, peralatan serta personil yang mencakup

kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang, penataan interior, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai dan kerapihan serta kebersihan penampilan petugas pelayanan kesehatan pada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien, oleh karena itu semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang dilihat dari persepsi pasien tentang bukti langsung (*tangible*) maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima oleh pasien⁷.

2. Perbedaan Sosiodemografi Dengan Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan RSGM UMY

a. Berdasarkan Usia

Hasil analisis uji beda berdasarkan usia pasien diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 ($\text{sig} < 0.05$), ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien, dimana terlihat bahwa usia 37 hingga 46 tahun menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi yaitu sebesar 86,2%. Dari hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara usia dengan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dimana rentan usia 37 hingga 46 tahun memiliki tingkat kepuasan tertinggi.

Pasien berumur muda (<35 tahun) lebih banyak yang menyatakan tidak puas bila

dibandingkan dengan mereka yang berumur tua. Ini menunjukkan bahwa usia yang lebih tua memiliki tingkat kepuasan relatif lebih tinggi⁸. Umur produktif memiliki semangat yang tinggi, juga memiliki tuntutan dan harapan yang lebih besar dibandingkan umur tua⁹.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil analisis menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara jenis kelamin dengan persepsi kepuasan pasien, dimana nilai $\text{sig} > 0.05$ yaitu signifikansi sebesar 0.996, dan hasil perhitungan *crosstabulation* diperoleh tingkat kepuasan pasien dengan jenis kelamin laki-laki menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan jenis kelamin perempuan. Hal ini

kemungkinan disebabkan pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih kritis dan penilaiannya lebih detail dibandingkan laki-laki. Wanita lebih memperhatikan masalah mutu dibanding laki-laki¹⁰.

c. Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah pendidikan. Tingkat pendidikan yang rendah mempunyai tingkat kepuasan yang cukup puas dengan pelayanan kesehatan dasar untuk pelayanan secara umum⁹.

Hasil penelitian diperoleh pasien berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000 ($\text{sig} < 0.05$), ini membuktikan bahwa ada perbedaan yang

signifikan antara tingkat pendidikan dengan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM UMY, dimana pasien yang pendidikan terakhir SLTP menunjukkan perbedaan yang signifikan terhadap pasien yang pendidikan terakhir SLTA dan perguruan tinggi (PT). Hasil perhitungan menggunakan *crosstabulation* menunjukkan pasien yang pendidikan terakhir SLTP memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu sebesar 94,1% dibandingkan dengan pasien yang pendidikan terakhir SLTA dan perguruan tinggi (PT), maka dapat disimpulkan bahwa semakin rendah tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi tingkat kepuasannya.

d. Berdasarkan Pekerjaan

Hasil analisis yang didapat pada penelitian ini berdasarkan karakteristik pekerjaan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 ($\text{sig} < 0.05$), ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien, dimana responden yang pekerjaannya sebagai tani dan ibu rumah tangga menunjukkan persepsi kepuasan yang paling tinggi yaitu sebesar 100% dibandingkan dengan responden yang pekerjaannya sebagai buruh, swasta, PNS dan pelajar/ mahasiswa. Dengan ini maka dapat disimpulkan bahwa semakin rendah tingkat pekerjaan seseorang maka semakin tinggi pula tingkat persepsi kepuasan terhadap kualitas pelayanan.

Pada mereka yang bekerja pada kelompok pekerja yang dapat

menaikkan status sosialnya akan merasa puas terhadap layanan¹¹. Motivasi manusia dipengaruhi oleh kebutuhan prioritas atau potensi, bila suatu kebutuhan yang mempunyai prioritas lebih tinggi untuk dipenuhi telah tercapai, maka timbullah kebutuhan yang lain pada tingkat berikutnya

e. Berdasarkan Pengeluaran

Seseorang yang mempunyai tingkat pendidikan dari ekonomi yang baik akan tidak puas dengan kemampuan pelayanan dasar, tetapi menuntut dan semakin membutuhkan lebih komprehensif dari sistem pemberian pelayanan kesehatan⁹.

Hasil analisis pada penelitian ini berdasarkan karakteristik penghasilan diperoleh nilai sig 0.045 (sig<0.05), ini menunjukkan

bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara penghasilan dengan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSGM UMY, perbedaan yang signifikan terlihat pada pasien yang pengeluaran perbulan Rp500.000,- hingga Rp1.000.000,- dengan pasien yang pengeluaran perbulannya Rp1.100.000,- hingga Rp2.000.000,-. Hasil penelitian diperoleh pasien yang pengeluarannya Rp500.000,- hingga Rp1.000.000,- perbulan menunjukkan persepsi kepuasan tertinggi yaitu sebesar 87.5% bila dibandingkan dengan pasien yang pengeluarannya lebih dari Rp1.100.000 perbulan, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin kecil pengeluaran maka semakin tinggi tingkat

kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Keadaan ekonomi yang semakin membaik pasien semakin besar tuntutan mereka terhadap pelayanan kesehatan, pasien yang berpenghasilan menengah banyak yang menyatakan tidak puas bila dibandingkan dengan yang berpenghasilan rendah¹².

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan RSGM UMY yang ditinjau dari 5 dimensi menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori tinggi (sangat puas), dimana yang menyatakan sangat puas sebesar 77% (77 responden)

dan yang menyatakan puas sebesar 23 % (23 responden).

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti langsung (*tangibel*) merupakan faktor paling utama yang dapat meningkatkan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM UMY. Faktor selanjutnya secara berurut yaitu dimensi empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*) dan yang terakhir dimensi jaminan (*assurance*).
3. Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan sosiodemografi yang terdiri dari usia, pekerjaan, pendidikan, dan pengeluaran dengan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM UMY,

sedangkan jenis kelamin tidak menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan dalam persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM UMY.

Rekomendasi penelitian mendatang sebaiknya perlu menambah atau memasukkan konstruk variabel dimensi dari kualitas layanan yang lebih banyak dan bervariasi disesuaikan dengan kondisi yang ada pada objek penelitian yang bersangkutan, selain itu hendaknya penelitian berikutnya mengarahkan penelitian pada objek penelitian yang lebih luas, untuk mendapatkan hasil yang lebih umum terhadap faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan, misalnya dengan penambahan jumlah sampel, sehingga hasil penelitian bisa digunakan untuk objek yang lebih luas selain itu peneliti selanjutnya dapat lebih memperdalam dalam pembuatan instrumen penelitian yang akan dipakai dalam hal ini adalah kuesioner.

Daftar Pustaka

1. Trisnantoro,L., 2000 Pelayanan Prima Rumah Sakit, Indikator Mutu Pelayanan dan Clinical Governance, Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan FK-UGM ; MMR UGM, Yogyakarta.
2. Kotler, P, 2000, Marketing Management : Analysis, Planing, Implementation, and Control, 9th ed, Upper

- Saddle River, HJ : Prentice Hall, Ins
3. Winardi , 1994 Marketing dan Perilaku Konsumen, Bandung
 4. Parasuraman, A, Zeithaml, VA, Berry, LL. 1988, 'SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12-40
 5. Wijono, D., 1999, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Vol 1. Airlangga University Press. Jakarta
 6. Azwar, A. 1995, Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkungan Pemecahan Masalah), Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
 7. Kotler, P., 1997 Manajemen Pemasaran, PT. Prehalindo, Jakarta
 8. Aday. L.A, et al, 1980 Health care in the U.S. Equitable for whom?. London Sage Publication
 9. Lumenta, B., 1989 Dokter: Citra, Peran dan Perilaku; Tinjauan Fenomena Sosial, Penerbit Kanisius
 10. Puspasari, M., 2003, Hubungan antara Kepuasan Pasien dan Minat Pasien untuk Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan di PoliKlinik Gigi dan Mulut RS. DR. Sardjito, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta

11. Cohen, G., 1996 *Age and Health Status in Patient Satisfaction Survey, Sos Sci Med*
12. Carr, Hill, 1992 The Measurement of Patient Satisfaction, Jour Pabl Health Med.