

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT UNIVERSITAS JEMBER

Surartono Dwiatmoko

*Bagian Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat Kedokteran Gigi Pencegahan
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember

Abstract

The quality of health service can be viewed from the sides of the health service provider such as hospital or health service center, and the patient as the service user. The quality of service according to the patient is reflected in the patient satisfaction. The patient satisfaction is essential information for hospital or other health service center to design strategy to improve performance for survival under strict competition. The purpose of this research was to determine the influence of the service quality according to the patient, in terms of tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy, on patient satisfaction. The research was conducted at Dental Hospital, University of Jember from September 2005 to February 2006. The research was applied to the multi-visit patients, who were handled by professional level students. This observational research was carried out by using cross sectional approach, in which data was collected using questionnaire. The sample included 150 people, and the data were subsequently analyzed using double regression analysis on the influence of the service quality toward patient satisfaction. The results showed that tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy factors simultaneously influence the patient satisfaction with R^2 value of 0.809. The partial correlation coefficients were for tangibility 0.198, reliability 0.207, responsiveness 0.197, assurance 0.440, and empathy 0.192. The study concluded that the service quality comprises of all five factors of tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy influencing the patient satisfaction, with assurance as the most influential factor.

Key Words: Service Quality, patient satisfaction, Hospital of Tooth and Mouth

Pendahuluan

Pembangunan di bidang kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD1945. Keberhasilan program pembangunan di bidang kesehatan memberi dampak pada kenaikan usia harapan hidup, sehingga jumlah dan proporsi penduduk usia lanjut di

Indonesia meningkat dari tahun ke tahun. Dengan semakin meningkatnya usia harapan hidup dan semakin meningkatnya jumlah penduduk di Indonesia akan terjadi pula peningkatan pada masalah-masalah kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu lembaga pelayanan kesehatan juga dituntut untuk bersifat komprehensif, terpadu, merata dan dapat diterima serta terjangkau oleh masyarakat melalui penggunaan dan pendekatan teknologi tepat

* Alamat Korespondensi Kedokteran: Bagian Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat Kedokteran Gigi Pencegahan
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember. Jl. Kalimantan 37 Jember Telp. 0331-333536, Faks. 0331-331991,
Email : mommi@fkg.unej.ac.id

guna dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan swasta dan bertitik berat pada kepentingan masyarakat luas tanpa mengabaikan mutu pelayanan pribadi.¹

Dengan adanya perubahan paradigma pelayanan rumah sakit yang dulunya bersifat sosial menjadi bersifat sosial ekonomi, yaitu suatu usaha sosial tetapi diupayakan agar bisa mendapat surplus keuangan dengan cara pengelolaan secara profesional, rumah sakit dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan serta pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan rumah sakit. Sistem Kesehatan Nasional (SKN) menyebutkan: "Dalam waktu dekat harus ditetapkan cara akreditasi pelayanan rumah sakit. Dengan demikian dapat dilakukan penilaian terhadap mutu dan jangkauan pelayanan rumah sakit secara berkala yang dapat dipergunakan untuk menetapkan kebijaksanaan pengembangan atau peningkatan mutu rumah sakit."

Agar sebuah rumah sakit dapat tetap eksis dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, penerapan prinsip-prinsip pemasaran adalah menjadi suatu keharusan.² Permasalahan yang membawa dampak buruk bagi perkembangan rumah sakit adalah belum digunakannya secara baik standar perilaku dalam pelayanan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit, dalam hal ini tindakan petugas kesehatannya. Pemahaman konsep tentang mutu pelayanan akan sangat terkait dengan faktor kepuasan konsumen, meskipun dengan kepuasan konsumen tidak dapat dipastikan bahwa pelayanannya bermutu.³ Kepuasan konsumen dapat dijadikan indikator terhadap mutu pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit, sehingga kepuasan pasien mempunyai hubungan yang erat dengan faktor mutu pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Jember merupakan Rumah Sakit Pendidikan (*Teaching Hospital*) yang selain memberikan pelayanan kesehatan dibidang gigi dan penyakit mulut juga dipergunakan sebagai tempat pendidikan calon dokter gigi.⁴

RSGM Universitas Jember saat ini mempunyai 7 (tujuh) klinik yaitu Klinik Ortodonsia, Prostodonsia, Pedodonsia, Periodonsia, Komservasi, Bedah Mulut dan Penyakit Mulut. Pasien yang datang untuk berobat dapat dirawat oleh dokter gigi/ dokter gigi spesialis atau mahasiswa yang sedang melaksanakan praktikum tingkat profesi.

Pada saat ini permasalahan yang dihadapi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember adalah dengan sarana dan sumber daya manusia yang sangat memadai, tingkat utilisasi kursi gigi (*dental*

unit) masih sangat rendah yaitu dengan rata-rata jumlah kunjungan 111 pasien per hari pada tahun 2004 dan jumlah dental sebanyak 99 unit Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: a. Faktor manajemen dimana manajemen di RSGM Universitas Jember masih belum tertata dengan baik, pengawasan yang lemah, aturan-aturan (*protap*) yang belum ada dan upaya promosi untuk mengenalkan RSGM Universitas Jember pada masyarakat belum maksimal dilakukan, b. Faktor kualitas pelayanan yang didapat dari pendapat beberapa pasien yang pernah dirawat di RSGM Universitas Jember, rata-rata mengeluhkan tentang waktu perawatan yang lama dan waktu tunggu yang lama serta hasil perawatan yang kurang memuaskan.

Dari faktor-faktor tersebut yang paling menonjol adalah faktor kualitas pelayanan yaitu: waktu perawatan yang lama, waktu tunggu yang lama dan hasil perawatan yang kurang memuaskan. Menurut Booth⁵ kualitas merupakan suatu konsep yang sulit untuk didefinisikan. Urutan definisi paling samar (misalnya: totalitas karakteristik dari sebuah entitas yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan.) sampai keistilah yang disebut "Martin Advert" (yaitu melakukan hal yang benar, di waktu yang tepat, dengan cara yang benar, untuk orang yang tepat dan memiliki kemungkinan hasil terbaik).⁵ Menurut Parasuraman dkk.⁶ kualitas pelayanan meliputi 5 (lima) dimensi, yaitu (1) *tangibles*, wujud fisik, meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, kerapian penampilan karyawan, (2) *reliability*, kehandalan, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, (3) *responsiveness*, daya tanggap, yaitu para karyawan memberikan pelayanan dengan tanggap, (4) *assurance*, jaminan, mencakup kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya dari para karyawan, bebas dari bahaya, fisik dan keragu-raguan, serta (5) *emphaty*, kemudahan dalam melakukan hubungan dan memahami kebutuhan pelanggan. Black⁷ menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari sudut pandang pasien.

Dari pokok permasalahan diatas, maka penulis ingin meneliti tingkat kepuasan pasien yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi dengan kunjungan perawatan berulang kali dalam satu kasus. Adapun permasalahan yang akan diteliti yaitu: (a) apakah faktor-faktor wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri (parsial) berpengaruh terhadap tingkat

kepuasan pasien dengan kunjungan perawatan berulang kali di RSGM Universitas Jember, (b) diantara kelima faktor-faktor tersebut faktor manakah yang dominan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kunjungan perawatan berulang kali di klinik RSGM Universitas Jember?

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh faktor-faktor wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri (parsial) terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kunjungan perawatan berulang kali di klinik RSGM Universitas Jember dan faktor yang dominan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kunjungan perawatan berulang kali di RSGM Universitas Jember.

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan kajian dalam ilmu manajemen khususnya manajemen pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan memberikan masukan bagi mahasiswa tingkat profesi dan manajemen RSGM Universitas Jember dalam hal evaluasi manajemen yang telah dilakukan khususnya dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien.

Bahan dan Cara Kerja

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan secara *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di klinik RSGM Universitas Jember pada bulan pada September 2005 – Februari 2006.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSGM Universitas Jember pada Klinik Konservasi dan Klinik Prostodonsia yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi. Jumlah responden yang digunakan sebagai sampel adalah sebanyak 150 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan cara *purposive sampling*. Penetapan sampel dalam penelitian ini atas dasar : (1) Pasien yang datang dan dirawat di klinik Konservasi Gigi dan Klinik Prostodonsia dan (2) Pasien telah selesai menjalani perawatan.

Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pasien (Y) adalah nilai atau perasaan seorang pasien yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja suatu jasa pelayanan di bidang kesehatan gigi dengan harapan. Indikatornya adalah :

kesan pasien secara umum tentang pelayanan di RSGM Universitas Jember.

Sedangkan definisi operasional variabel kualitas pelayanan adalah : (a) *Tangibles* / wujud fisik (X1) yaitu hal-hal yang tampak, meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan penampilan. Indikatornya adalah : kebersihan dan kondisi gedung rumah sakit, peralatan medis yang lengkap, kebersihan dan kenyamanan ruangan perawatan, kebersihan dan kenyamanan fasilitas lain (kantin, kamar mandi), kerapian penampilan mahasiswa tingkat profesi yang merawat; (b) *Reliability* / keandalan (X2) yaitu kemampuan pihak RSGM untuk memberikan pelayanan yang diharapkan dengan segera dan memuaskan. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan medis dan pelayanan administrasi. Pelayanan medis yang diterima pasien adalah pemeriksaan (diagnosa); perawatan (terapi) dan kontrol. Pelayanan administrasi adalah proses penerimaan pasien (admisi) dan proses pembayaran setelah selesai dirawat. Indikatornya adalah : prosedur penerimaan pasien (admisi) cepat dan tidak berbelit-belit, prosedur pembayaran yang cepat dan tidak berbelit-belit, proses pemeriksaan yang cepat, proses perawatan yang cepat, jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat; (c) *Responsiveness*/ketanggapan (X3) yaitu keinginan pihak RSGM untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Indikatornya adalah : mahasiswa tingkat profesi yang merawat cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, mahasiswa tingkat profesi yang merawat memberikan informasi keadaan pasien secara jelas dan mudah dimengerti; (d) *Assurance* / jaminan (X4) yaitu pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan (profesionalisme) yang dimiliki pihak RSGM dalam melakukan pelayanan. Indikatornya adalah : jaminan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis yang diberikan oleh mahasiswa tingkat profesi yang merawat; (e) *Emphaty* / empati (X5) yaitu sikap sopan, hormat, penuh pengertian dan memahami kebutuhan pasien dari petugas medis (mahasiswa tingkat profesi yang merawat); paramedis dan petugas administrasi. Indikatornya adalah : sikap sopan dan hormat dari mahasiswa tingkat profesi yang merawat, paramedis dan petugas administrasi terhadap pasien, Sikap yang penuh perhatian terhadap keluhan pasien dan berusaha memahami kebutuhan pasien, pemeriksaan dengan teliti terhadap kemungkinan adanya penyakit lain.

Skala pengukuran variabel-variabel tersebut menggunakan kuesioner yang diberikan pada responden. Dalam kuesioner tersebut disusun pertanyaan-pertanyaan dan pilihan jawabannya.

Responden diminta memberikan tanggapan dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang dianggap paling sesuai. Pengukuran dari tanggapan-tanggapan responden tersebut menggunakan skala likert dengan 5 (lima) angka, yaitu: jawaban (a) diberi nilai 1, jawaban (b) diberi nilai 2, jawaban (c) diberi nilai 3, jawaban (d) diberi nilai 4, jawaban (e) diberi nilai 5.

Data untuk penelitian ini didapatkan dengan cara komunikasi langsung atau wawancara terstruktur dengan pasien dengan menggunakan kuesioner. Sebelum kuesioner dipergunakan untuk penelitian maka dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Hasil pengukuran ditabulasi dan dilakukan analisis dengan Analisis Regresi Linear Berganda yang dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang digunakan untuk menguji asumsi dasar program linier berganda.

Hasil Penelitian

Setelah semua sampel dan data diperoleh, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh variabel independen (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi di Klinik Konservasi dan Klinik Prostodonsia. Dari pengujian diperoleh hasil yang dapat disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Pengaruh variabel pendirian terhadap kepuasan pasien.

Variabel	Koefisien Regresi
<i>Tangibles</i> (X ₁)	0,039
<i>Reliability</i> (X ₂)	0,029
<i>Responsiveness</i> (X ₃)	0,077
<i>Assurance</i> (X ₄)	0,367
<i>Emphaty</i> (X ₅)	0,039
Konstanta	0,040
R	0,900
R ²	0,809

Dari hasil tersebut selanjutnya dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,040 + 0,039 X_1 + 0,029 X_2 + 0,077 X_3 + 0,367 X_4 + 0,039 X_5$$

- a. Pengujian secara Bersama-sama/Simultan (*F test*)

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa F_{hitung} 122,29 yang berarti lebih besar dari F_{Tabel} 2,21 pada tingkat kepercayaan 95%. Sehingga berarti secara simultan atau bersama-sama variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

- b. Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R²)

Hasil analisis menunjukkan besarnya nilai R² adalah 0,809. Berarti 80,9% variasi perubahan kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*). Sisanya 19,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar variabel yang diteliti.

- c. Uji secara Parsial/Sendiri-sendiri (*t test*)

Uji t yang dipergunakan adalah uji t dua sisi dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) yaitu untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel dependen secara parsial terhadap variabel independen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai antara t_{hitung} dengan t_{Tabel} . Dan dari pegujian diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Uji secara parsial pengaruh variabel pendirian terhadap kepuasan pasien.

Variabel	β	t_{hitung}	t_{Tabel}	Sig.
<i>Tangibles</i> (X ₁)	0,039	2,427	1,96	0,016
<i>Reliability</i> (X ₂)	0,029	2,539	1,96	0,012
<i>Responsiveness</i> (X ₃)	0,077	2,416	1,96	0,017
<i>Assurance</i> (X ₄)	0,367	5,875	1,96	0,000
<i>Emphaty</i> (X ₅)	0,039	2,344	1,96	0,020

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa variable *tangibles* (X₁), *reliability* (X₂), *responsiveness* (X₃), *responsiveness* (X₃), *assurance* (X₄) dan *emphaty* (X₅) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi di Klinik Konservasi dan Klinik Prostodonsia RSGM Universitas Jember.

- d. Analisis Koefisien Korelasi Parsial ($r_{parsial}$)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau proporsi variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara

parsial. Berdasarkan hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi parsial masing-masing variabel adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Proporsi variabel pendirian sefcara parsial terhadap kepuasan pasien.

Variabel	r parsial
<i>Tangibles</i> (X_1)	0,198
<i>Reliability</i> (X_2)	0,207
<i>Responsiveness</i> (X_3)	0,197
<i>Assurance</i> (X_4)	0,440
<i>Emphaty</i> (X_5)	0,192

Berdasarkan koefisien korelasi parsial seperti yang terlihat pada Tabel 3, maka dapat diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi parsial untuk variabel *tangibles* (X_1) adalah 0,198, *reliability* (X_2) adalah 0,207, *responsiveness* (X_3) adalah 0,197, *assurance* (X_4) adalah 0,440, dan *emphaty* (X_5) adalah 0,192, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari kelima variabel (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*). Yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien adalah variabel *assurance* (X_4).

Pembahasan

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember merupakan rumah sakit pendidikan yang pada saat ini dipergunakan sebagai tempat pendidikan calon dokter gigi. Rumah sakit ini melaksanakan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dharma pengabdian kepada masyarakat direalisasikan dengan memberikan pelayanan khusus bidang kesehatan gigi dan mulut.

Hasil analisis data kepuasan pasien yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi dengan kunjungan berulang kali dalam satu kasus, yang diuji statistik baik secara parsial (individu) dengan menggunakan uji t maupun secara simultan (bersama-sama) dengan menggunakan uji F, maka analisis lebih lanjut dari hasil analisis regresi adalah:

Variabel *tangibles*/wujud fisik terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif ($\beta = 0,039$) terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti faktor *tangibles* yang diukur melalui kesan pasien terhadap kondisi gedung rumah sakit, kelengkapan peralatan medis di rumah sakit, kondisi ruangan perawatan di rumah sakit, kondisi fasilitas lain (kantin, kamar mandi) di rumah sakit dan kerapian penampilan

mahasiswa tingkat profesi yang merawat di rumah sakit merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini Soegianto⁸ yang menyatakan bahwa semakin rendah fasilitas, semakin menurun minat konsumen dalam mengambil keputusan untuk memilih RS PTPN XII Jember.

Variabel *reliability*/keandalan berpengaruh positif ($\beta = 0,029$) terhadap kepuasan pasien. Berarti faktor *reliability*, yaitu kemampuan pihak RSGM untuk memberikan pelayanan yang diharapkan dengan segera dan memuaskan yang diukur melalui kesan pasien terhadap kemudahan dalam prosedur penerimaan pasien (admissi), kemudahan dalam prosedur pembayaran setelah selesai perawatan, lama waktu pemeriksaan, lama waktu perawatan dan ketepatan jadwal pelayanan merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan pasien.

Variabel *responsiveness*/ketangapan berpengaruh positif $\beta = 0,077$ terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti faktor *responsiveness*, yaitu keinginan pihak RSGM untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap yang diukur melalui kesan pasien terhadap kecepatan tanggapan mahasiswa tingkat profesi yang merawat menyelesaikan keluhan pasien, dan pemberian informasi keadaan pasien secara jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa tingkat profesi yang merawat merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan pasien.

Variabel *assurance*/jaminan berpengaruh positif $\beta = 0,367$ terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti faktor *assurance*, yaitu jaminan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis yang diberikan oleh mahasiswa tingkat profesi yang merawat yang diukur melalui kesan pasien terhadap adanya jaminan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis yang diberikan oleh mahasiswa tingkat profesi yang merawat merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan pasien. Pada penelitian De Man⁹ mengenai service quality persepsi pasien dan tenaga medis serta kepuasan pasien di Rumah sakit memberikan skor yang tinggi pada faktor *tangibles* dan *assurance*.

Variabel *emphaty*/empati berpengaruh positif $\beta = 0,039$ terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti faktor *emphaty*, yaitu sikap petugas medis, paramedis dan petugas administrasi terhadap pasien yang diukur melalui kesan pasien terhadap sikap hormat, penuh perhatian dan ketelitian dalam pemeriksaan dari petugas medis, paramedis dan petugas administrasi terhadap keluhan pasien merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan pasien.

Hasil analisis Koefisien Determinasi Berganda, R^2 adalah 0,809. Hal ini menyatakan bahwa secara simultan variabel independen mempunyai pengaruh yang nyata dan signifikan dengan nilai 0,809 atau 80,9%. Pengaruh yang cukup besar ini menunjukkan bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan mempunyai peran penting terhadap kepuasan pasien yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi di Klinik Konservasi dan Klinik Prostodonsia RSGM Universitas Jember.

Sedangkan berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi parsial, besarnya koefisien korelasi parsial r_{parsial} untuk variabel *tangibles* (X_1) adalah 0,198, *reliability* (X_2) adalah 0,207, *responsiveness* (X_3) adalah 0,197, *assurance* (X_4) adalah 0,440, dan *emphaty* (X_5) adalah 0,192. Hal ini menunjukkan bahwa dari kelima variabel (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien adalah variabel *assurance* (X_4) yaitu jaminan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis yang diberikan oleh mahasiswa tingkat profesi di Klinik Konservasi dan Klinik Prostodonsia RSGM Universitas Jember.

Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi dengan kunjungan perawatan berulang kali dalam satu kasus di Klinik Konservasi dan Klinik Prostodonsia RSGM Universitas Jember dengan nilai R^2 sebesar 0,809. Hal ini menunjukkan bahwa 80,9% variasi perubahan kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sisanya 19,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.
2. Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi parsial, besarnya koefisien korelasi parsial untuk variabel *tangibles* (X_1) adalah 0,198, *reliability* (X_2) adalah 0,207, *responsiveness* (X_3) adalah 0,197, *assurance* (X_4) adalah 0,440, dan *emphaty* (X_5) adalah 0,192. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari kelima variabel (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan

emphaty) yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi dengan kunjungan perawatan berulang kali dalam satu kasus di Klinik Konservasi dan Klinik Prostodonsia RSGM Universitas Jember adalah variabel *assurance* (X_4).

Saran

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien dengan kunjungan singkat.

Daftar Acuan

1. Departemen Kesehatan RI. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. 1987.
2. Djojodibroto D. *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Jakarta: Hipokrates. 1997 : 1.
3. Sumarwanto E. Standar Perilaku Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit. *IRSJAM XXXIV*. 1994 : 24-32.
4. RSGM. *Penyelenggaraan Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi dan Mulut Universitas Jember tahun 2004*. Jember. 2005.
5. Booth A. What is Quality and How can We Measure it? dari <http://www.shinelib.org.uk>. Diakses tanggal 5 Agustus 2005
6. Parasuraman, Zeithaml and Berry. "SERVQUAL: A Multiple -Item Scale for Measuring Customer and Perceptions of service Quality." *Journal of Retailing Spring*. 1998 : 12-40.
7. Black B. The Application of SERVQUAL in district nursing service. Dari <http://www.shinelib.org.uk>. Diakses tanggal 5 Agustus 2005
8. Soegianto. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen rawat Inap pada RSU PTPN XII di Jember. [Tesis] Jember: Program Pascasarjana Universitas Jember. 2005.
9. De Man, S., Gemmel, P. Vlerick, P., Van Rijk, P., Dierckx, R. Patients' and Personnel Perceptions of Service Quality and Patient Satisfaction in Nuclear Medicine. Working Paper. Faculty of Economics. Ghebt University. 2002.