

Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020

* Sitti Jai Fitri Dewi Jalias¹, Arman², Fairus Prihatin Idris³

¹. Mahasiswa Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

^{2,3} Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

* Email: fitrijalias@ymail.com

ABSTRACT

Background: To achieve a Healthy Indonesia 2010, the Ministry of Health of the Republic of Indonesia has established various strategies. One of them is that the Indonesian people have the ability to evenly obtain / reach quality health services. The quality of this service can be measured based on patient satisfaction with the services provided. Satisfaction is usually used as the basis for linking the characteristics of service quality and interest in service reuse that has been obtained. The purpose of this study was to analyze the effect of the quality of dental and oral health services on patients' return interest through the Patient Satisfaction Level at Puskesmas Tamalate Makassar. **Methods:** This study is a quantitative study with a path analysis method. The population in this study were 90 patients who visited the dental clinic at Puskesmas Tamalate Makassar. Sampling was done by accidental sampling. **Results:** the regression test obtained the value of $\rho = 0.045$ where $\rho < 0.05$, which means that there is a significant effect of the quality of dental and oral health services on patient interest in returning through patient satisfaction. **Conclusion:** so it can be concluded that there is an effect of the quality of oral health services on patient interest in returning through patient satisfaction level. This study suggests that puskesmas maintain and even improve the quality of their services

Keywords: *Quality of health services, assurance, responsiveness, effectiveness of health services*

ABSTRAK

Latar Belakang: Untuk mencapai Indonesia Sehat 2010, Departemen Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan berbagai strategi. Salah satunya adalah masyarakat Indonesia berkemampuan memperoleh/ menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara merata. Mutu pelayanan ini dapat diukur berdasarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan biasanya dijadikan dasar untuk menghubungkan karakteristik kualitas pelayanan dan minat pemanfaatan ulang pelayanan yang telah diperoleh Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Minat Kembali pasien melalui Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Tamalate Makassar. **Metode:** Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode analisis jalur. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi Puskesmas Tamalate Makassar sebanyak 90 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*. **Hasil:** uji regresi diperoleh nilai $\rho = 0,045$ dimana $\rho < 0,05$ yang artinya ada pengaruh signifikan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien. **Kesimpulan:** sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien. Penelitian ini menyarankan agar puskesmas tetap mempertahankan bahkan meningkatkan mutu pelayanannya

Kata kunci : Mutu pelayanan kesehatan, jaminan, daya tanggap, efektifitas layanan kesehata

LATAR BELAKANG

Untuk mencapai Indonesia Sehat 2010, Departemen Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan berbagai strategi. Salah satu strategi tersebut adalah masyarakat Indonesia berkemampuan memperoleh/ menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara merata (1,2). Ada beberapa alasan yang menjadi pertimbangan bahwa pelayanan kesehatan di Indonesia harus memperhatikan kualitas. Pertama, mutu pelayanan kesehatan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Kedua, mutu pelayanan kesehatan dapat menjadi jaminan bagi pelanggan untuk mencapai hasil derajat kesehatan yang optimal (3).

Menurut Zeithaml dan Berry (1998) yang dikutip oleh Tjiptono (2005) ada 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas/mutu pelayanan yaitu

kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik/tampilan fisik. Indikasi dari kualitas pelayanan ini dapat diukur berdasarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (4).

Kepuasan biasanya dijadikan dasar untuk menghubungkan karakteristik kualitas pelayanan dan minat pemanfaatan ulang pelayanan yang telah diperoleh. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan pasien (5).

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan akan positif dan besar pengaruhnya terhadap minatnya untuk berperilaku menggunakan jasa yang sama, apabila konsumen merasakan pelayanan dengan kualitas yang tinggi yaitu pelayanan yang didapat sama atau lebih tinggi dari yang diharapkan. Perilaku seseorang yang mengulang kembali pelayanan yang telah dirasakannya menunjukkan adanya suatu tanggapan yang dipengaruhi oleh

sikap, keyakinan, pengetahuan tentang cara memanfaatkan suatu keadaan untuk mencapai tujuan (6).

Hasil penelitian Anggraini (2015) menunjukkan kepuasan sampel berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut ditinjau dari beberapa dimensi. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi dan mulut RSUD Tenriwaru Bone (7).

Sedangkan menurut penelitian oleh Solikhah (2008) menyatakan bahwa ada hubungan positif bermakna antara kepuasan pasien dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan di Puskesmas. Kepuasan pasien yang dimaksud adalah mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan (kinerja Puskesmas) (5).

Salah satu Puskesmas yang ada di Kota Makassar adalah Puskesmas Tamalate yang menyediakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan peneliti, di dapatkan jumlah kunjungan pasien di poliklinik gigi Puskesmas tamalate per harinya rata-rata 15 orang. Dalam survei awal penulis melakukan wawancara singkat terhadap pasien yang berobat, sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan di poliklinik gigi terkait dengan interaksinya dengan petugas kesehatannya. Namun, merasa kurang puas dengan hasil perawatan khususnya penambalan gigi yang kurang baik

karena tambalan terkadang cepat lepas sehingga perlu dilakukan perawatan ulang.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan pasien di poliklinik gigi Puskesmas Tamalate Kota Makassar 2020

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan desain penelitian *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan mei-juni 2020. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 sampel menggunakan metode pengambilan sampel yaitu *accidental Sampling*.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuisisioner yang dibagikan pada pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi Puskesmas Tamalate. Data yang di peroleh dianalisis dengan uji regresi dan analisis jalur.

HASIL

Hasil penelitian tersebut dijabarkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan hasil penelitian tersebut diuji dengan software SPSS. Adapun hasil penelitian tersebut sebagai berikut

Tabel 1. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tamalate Makassar

| Hipotesis | Koefisiensi B | Standardized coefficient Beta | t | sig |
|--------------------------------|---------------|-------------------------------|--------|-------|
| Jaminan → Kepuasan Pasien | 0,530 | 0,814 | 13,130 | 0,000 |
| Daya Tanggap → Kepuasan Pasien | 0,495 | 0,838 | 14,386 | 0,000 |

| | | | | |
|---|-------|-------|--------|-------|
| Efektivitas Lay. Kesehatan → Kepuasan Pasien | 0,499 | 0,740 | 10,316 | 0,000 |
| Tampilan Fisik → Kepuasan Pasien | 0,493 | 0,493 | 12,578 | 0,000 |
| Empati → Kepuasan Pasien | 0,523 | 0,829 | 13,887 | 0,000 |
| Kepuasan Pasien → Minat Kembali | 3,532 | 0,705 | 9,333 | 0,000 |

Sumber data primer 2020

Berdasarkan tabel 1 diatas, maka diperoleh hasil sebagai beriku :

Diperoleh nilai koefisiensi H1 sebesar 0,530 dan signifikansi 0,000. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Diperoleh nilai koefisiensi H2 sebesar 0,495 dan signifikansi 0,000. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Diperoleh nilai koefisiensi H3 sebesar 0,499 dan signifikansi 0,000. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi daya tanggap

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Diperoleh nilai koefisiensi H4 sebesar 0,493 dan signifikansi 0,000. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi tampilan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Diperoleh nilai koefisiensi H5 sebesar 0,532 dan signifikansi 0,000. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Diperoleh nilai koefisiensi H6 sebesar 3,532 dan signifikansi 0,000. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien.

Tabel 2. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut terhadap Minat kembali Pasien melalui Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Tamalate Makassar

| Hipotesis | Koefise in B | Standardiz ecoefficien t Beta | t | sig |
|---|-----------------|-------------------------------------|-------|-------|
| Jaminan → Kepuasan → Minat Kembali | 0,004 | 0,701 | 9,230 | 0,031 |
| Daya Tanggap → Kepuasan → Minat Kembali | 0,011 | 0,711 | 9,498 | 0,045 |
| Efektivitas Layanan Kesehatan → Kepuasan → Minat Kembali | 0,007 | 0,646 | 7,939 | 0,038 |

| | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Tampilan Fisik → Kepuasan → Minat Kembali | 0,007 | 0,679 | 8,669 | 0,037 |
| Empati → Kepuasan → Minat Kembali | 0,010 | 0,710 | 9,457 | 0,048 |

Sumber data primer 2020

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan hasil bahwa setiap dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan pasien dengan nilai sebagai berikut jaminan

(koefisien 0,004; $p=0,031$), daya tanggap (koefisien 0,011; $p=0,045$), efektifitas layanan kesehatan (koefisien 0,007; $p=0,38$), tampilan fisik (koefisien 0,007; $p=0,037$), dan empati (koefisien 0,010; $p=0,048$).

Tabel 3. Pengaruh Total (H7)

| Hipotesis | Koefisiens | | |
|---|------------|-----------|-----------|
| | i | t | sig |
| Mutu Pelayanan Kesehatan → kepuasan → Minat Kembali | 24,190 | 2,03 2 | 0,04 5 |

Sumber data primer 2020

Berdasarkan tabel 3 diatas, maka pengujian hipotesis pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut : Pengaruh total mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 24,190 dengan signifikansi 0,045. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien.

DISKUSI

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dengan menggunakan uji statistik, maka variabel akan dibahas dan diuraikan sebagai berikut :

Pengaruh dimensi Jaminan terhadap kepuasan pasien

Pengaruh langsung mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0,520 dengan signifikansi 0,000. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini berarti bahwa jika mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi jaminan baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Dimensi kompetensi teknik (Jaminan) ini berhubungan erat dengan bagaimana cara pemberian layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati yaitu yang meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi, dan kerahasiaan (8,9). Dalam penelitian ini diperoleh sebanyak 87 orang (96,6%) merasa puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut terkait dengan dimensi jaminan. Hal ini dikarenakan dokter jaga di poliklinik ini selalu memeriksa dan menangani pasien sesuai dengan keluhan utamanya, selain itu dokter dianggap akurat dalam

menjelaskan hasil pemeriksaan dan diagnosis penyakit dari pasien

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Helmawati (2017), mengenai “pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien”, diperoleh nilai koefisiensi 0,065 dengan signifikansi $p=0,0491$ yang artinya tidak ada pengaruh yang bermakna antara dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien. (10).

Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Munaryo (2008) yang sejalan dengan penelitian ini. Penelitiannya menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis dan pernyataan pasien melalui wawancara mendalam dapat disimpulkan bahwa semakin kurang baik persepsi pasien tentang mutu pelayanan ketrampilan teknis medis dokter maka semakin kurang loyal pasien tersebut, yang menentukan mutu jasa pelayanan diantaranya adalah faktor kemampuan, keterampilan dan pengetahuan pemberi pelayanan (11).

Pengaruh dimensi Daya Tanggap terhadap kepuasan pasien

Pengaruh langsung mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0,495 dengan signifikansi 0,000. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini diperoleh sebanyak 83 orang (92,2%) merasa puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut terkait dengan dimensi daya tanggap. Bagi tempat layanan kesehatan, sangat penting akan adanya petugas

medis yang cepat tanggap dalam melayani pelanggan/pasien, karena petugas medis (dokter maupun perawat) merupakan sumber daya layanan kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Layanan kesehatan akan memenuhi standar layanan kesehatan jika proses pelayanannya tidak memerlukan waktu lama, dan tidak menimbulkan risiko yang lebih besar kepada pasien (8,9).

Daya tanggap petugas dalam melayani pasien/klien berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien ialah daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, yang artinya semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Namun, dalam penelitian ini juga diperoleh sebanyak 4,4% pasien merasa bahwa mutu pelayanan puskesmas dari segi daya tanggap kurang baik tetapi tetap merasa puas hal ini bisa saja disebabkan oleh karena walaupun pasien merasa bahwa petugas medis tidak cekatan dan kurang tanggap terhadap apa yang pasien keluhkan namun sikap petugas yang ramah dan sopan santun dalam menanggapi pasien juga dapat menjadi faktor lain yang menyebabkan pasien tetap merasa puas dengan layanan kesehatan tersebut.

Sesuai dengan pendapat Leboeuf (2012), bahwa daya tanggap sebagai suatu sikap tanggap para karyawan melayani saat dibutuhkan pasien berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan (12). Hal ini didapatkan juga oleh Ardani dan Supartiningsih (2017) dalam penelitian mereka mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan bahwa Daya tanggap merupakan faktor dominan terhadap

kepuasan pasien di RSUD Wangaya Denpasar. Menurut Tjiptono (2006), kepuasan mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan (13).

Pengaruh dimensi efektivitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien

Pengaruh langsung mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi efektifitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0,499 dengan signifikansi 0,000. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi efektifitas layanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Ini berarti bahwa jika mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi efektifitas layanan kesehatan baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Dalam penelitian ini diperoleh sebanyak 87 orang (97,7%) merasa puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut terkait dengan dimensi efektifitas layanan kesehatan. Layanan kesehatan harus efektif, artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit serta berkembangnya dan/atau meluasnya penyakit yang ada (8,9). Efektifitas layanan kesehatan ini bergantung pada bagaimana standar layanan kesehatan itu digunakan dengan tepat, konsisten, dan sesuai dengan situasi setempat. Dimensi efektifitas sangat berkaitan dengan dimensi kompetensi teknis, terutama dalam

pemilihan alternatif dalam menghadapi *relative risk* dan keterampilan dalam mengikuti prosedur yang terdapat dalam standar layanan kesehatan.

Namun, dalam penelitian ini juga diperoleh sebanyak 1,1% pasien merasa bahwa mutu pelayanan puskesmas dari segi efektivitas layanan kesehatan cukup baik tetapi tetap ada pasien yang merasa tidak puas, hal ini disebabkan oleh karena walaupun pasien merasa bahwa petugas medis telah melakukan pelayanan dengan teliti, tepat waktu dan bermanfaat bagi pasien namun hasil perawatan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan juga dapat menjadi faktor lain yang menyebabkan pasien tetap merasa tidak puas dengan layanan kesehatan tersebut walaupun pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang semestinya. Terkadang, pasien kurang menganggap penting dimensi efektifitas layanan ini karena ada kebutuhan dan alasan situasional lain yang mereka nilai lebih penting dari dimensi ini yang tetap membuat pasien merasa puas mengakses layanan kesehatan, yaitu kebutuhan berobat, jarak instansi kesehatan lain yang lebih jauh, faktor ekonomi, sosial. Perkembangan penyakit pasien yang makin bervariasi tentunya menuntut penanganan yang lebih spesifik.

Kim *et al* (2017) memperoleh hasil penelitiannya yang menunjukkan bahwa faktor-faktor yang diukur dari kinerja dokter dan kualitas prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap efektivitas pengobatan. Efektifitas pengobatan memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap kepuasan dibandingkan dengan fasilitas dan lingkungan, dan secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan dan secara langsung mempengaruhi niat untuk meninjau kembali. Disimpulkan bahwa pengobatan yang efektif secara positif mempengaruhi niat pasien untuk kembali ke fasilitas pelayanan dimana

pertama kali mendapatkan pelayanan (14).

Pengaruh tampilan fisik terhadap kepuasan pasien

Pengaruh langsung mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi tampilan fisik terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0,493 dengan signifikansi 0,000. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini berarti bahwa jika mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi tampilan fisik baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Tampilan fisik pada umumnya merupakan hal pertama yang dapat dilihat langsung oleh pasien sehingga seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut awalnya dari kondisi fisiknya. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik (8,9).

Kenyamanan atau kenikmatan dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada organisasi layanan kesehatan. Jika biaya layanan kesehatan menjadi persoalan, kenikmatan akan memengaruhi pasien untuk membayar biaya layanan kesehatan. Kenyamanan juga terkait dengan penampilan fisik layanan kesehatan, pemberi pelayanan medis dan nonmedis. Misalnya, tersedianya TV/ majalah /musik/kebersihan dalam suatu ruang tunggu dapat menimbulkan perasaan kenikmatan tersendiri sehingga waktu tunggu tidak menjadi hal yang membosankan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang di lakukan Pangeran D, dkk (2018) yaitu didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,001 < 0,05$ yang

menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Seorang pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat jalan, pada saat masuk pertama-tama yang dinilai oleh pasien/klien rawat jalan adalah penampilan fisik kamar tempat dia diperiksa (15).

Pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan pasien

Pengaruh langsung mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi empati terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0,523 dengan signifikansi 0,000. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini berarti bahwa jika mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi empati baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Empati atau Hubungan antarmanusia adalah interaksi antara pemberi layanan kesehatan (*provider*) dengan pasien atau konsumen. Hubungan antarmanusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan saling menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati responsif, memberi perhatian, dan lainlain. Layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan akan dan/atau telah dilaksanakan. Dimensi informasi ini sangat penting pada tingkat Puskesmas dan ruma sakit (8,9).

Ketika penilaian pasien kurang puas terutama dalam hal petugas kurang mendengarkan dengan seksama akan keluhan pasien, maka pasien merasa kebutuhannya kurang ditanggapi. Seorang pasien yang merasa

diperhatikan oleh petugas akan menimbulkan rasa puas pada pasien tersebut, maka pelanggan/pasien akan berusaha untuk mengingat nama dan wajah petugas medis tersebut, dan tidak menutup kemungkinan setelah keluar dari tempat layanan kesehatan pelanggan/pasien akan tetap menjalin hubungan yang baik dengan petugas tersebut. Oleh karena itu, pelayanan yang berfokus pada pasien/pelanggan ini harus menuntut karyawannya untuk memiliki sikap empati yang tinggi terhadap pelanggan karena hal ini sangat penting untuk dikembangkan agar pasien selalu merasa diperhatikan serta dilayani kebutuhannya sehingga pasien menjadi puas.

Sesuai dengan pendapat Muninjaya (2011) akan pentingnya dimensi perhatian dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Hal ini sejalan dengan penelitian Rattoe (2013) mengenai hubungan antara mutu pelayanan dengan keputusan kunjungan ulang di RSUD Bethesda Tomohon yang mendapatkan bahwa variabel perhatian sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien (16). Lebih lanjut, penelitian dari Sulianti (2010) serta penelitian dari Moniung (2014), mendapatkan bahwa variabel perhatian berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal (17).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2015) menunjukkan kepuasan sampel berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut ditinjau dari segi jaminan, jumlah sampel dengan kategori puas paling banyak yaitu 47 orang (72,3%). Selanjutnya, pada dimensi pelayanan

medis dengan kategori puas sebanyak 44 orang (61,5%), kemudian pada dimensi tampilan fisik pada kategori puas sebanyak 41 orang (53,8%) dan dimensi empati sebanyak 40 orang (63,1). Pada kepuasan sampel ditinjau dari dimensi daya tanggap merupakan yang paling rendah dalam kategori puas dengan jumlah sampel yaitu 35 orang (67,7%). Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi dan mulut RSUD Tenriwaru Bone (7).

Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan kembali pasien

Pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap minat kembali pasien dapat dalam penelitian ini dapat dilihat dengan koefisien sebesar 3,532 dengan signifikansi 0,000. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien. Ini berarti bahwa jika pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut maka pasien akan berminat untuk kembali ke tempat layanan kesehatan tersebut jika memiliki keluhan.

Minat untuk melakukan kunjungan berulang kali dijelaskan oleh Neuvenon dkk (2010) yang menyatakan bahwa minat berkunjung kembali atau yang disebut *revisit intention* dapat ditentukan oleh dua factor yaitu minat berkunjung kembali yang berhubungan dengan karakteristik konsumen, termasuk daya Tarik tempat dan minat berkunjung kembali yang berhubungan dengan jasa yang diterima dan kualitas yang dirasakan konsumen (18).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Solikhah (2008)

menyatakan bahwa ada hubungan positif bermakna antara kepuasan pasien dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan di Puskesmas. Kepuasan pasien yang dimaksud adalah mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan (kinerja Puskesmas). Lima dimensi kualitas pelayanan pengobatan di Puskesmas rata-rata cukup tinggi dalam memuaskan pasien. (5)

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Kunik Affah (2017) bahwa minat pasien berkunjung ulang ke fasilitas kesehatan cukup tinggi sebesar 94,7% apabila mutu pelayanan kesehatan baik. Menurut Nopia Wahyuliani (2016) bahwa mutu pelayanan kesehatan yang baik sebesar 75% pasien akan merasa puas 62,5% dan sangat puas 35%.

Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan Pengaruh total mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 24,190 dengan signifikansi 0,045. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,045 < 0,05$. Ini berarti bahwa jika mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan tersebut sehingga pasien berminat untuk kembali berobat ke tempat pelayanan kesehatan tersebut jika memiliki keluhan.

Adanya penekanan pada interaksi yang baik antara petugas kesehatan dan pasien dalam membangun kepercayaan pasien terhadap kinerja layanan menjadi aspek penting dari dimensi jaminan dan daya tanggap yang dinilai dominan oleh responden

dibanding indikator lainnya dari dimensi yang sama (19). Petugas kesehatan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang kompeten di bidangnya demi menjamin kualitas layanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai standar kesehatan dan mencakup prinsip *pasien safety*, dengan demikian pasien merasa aman melakukan pemeriksaan kesehatan di klinik sehingga dengan sendirinya kepuasan pasien pun meningkat lalu akan menarik minat pasien untuk berkunjung kembali ke klinik.

Pengaruh tidak langsung dari dimensi efektivitas layanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien bisa terjadi karena setelah melalui tahapan perawatan, pasien mendapatkan layanan sesuai harapannya sehingga mereka merasa puas kemudian dari pengalaman tersebut pasien berminat kembali untuk mengakses layanan serupa (19).

Dari dimensi Tampilan fisik yang berfokus pada pengaturan desain dan tata letak lingkungan yang bersih dan nyaman serta mengutamakan penampilan karyawan yang rapi akan mendukung proses layanan menjadi lebih baik dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pasien (19). Lingkungan tersebut dapat mempengaruhi respon emosional dan psikis pasien yang kemudian akan mempengaruhi tingkat kesembuhan pasien.

Selain itu, Indikator-indikator dari dimensi empati merupakan perwujudan dari aspek *intangibile* yang menekankan betapa besarnya peran karyawan dalam menjalin komunikasi efektif terhadap pasien sebagai salah satu cara meningkatkan kualitas layanan (19). Di lain pihak, dasar dari loyalitas sejati terletak pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas layanan menjadi input utamanya. Pelanggan yang sangat puas

akan berminat melakukan kunjungan ulang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Prawestri (2014) yang menyatakan ada pengaruh bermakna dan positif sebesar 92,9% antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat pasien dalam memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di klinik. Apabila makin tinggi kualitas pelayanan kesehatan, maka makin tinggi pula minat dalam memanfaatkan ulang pelayanan, begitu pula sebaliknya. (20).

Penelitian lain oleh Helmawati (2017) juga sejalan dengan penelitian ini yang menyatakan bahwa bahwa kepuasan pasien terbukti signifikan dalam memediasi pengaruh masing-masing dimensi kualitas layanan dengan minat kunjungan ulang, dimana nilai z hitung *tangible* ($Z_h=6,23$), *reliability* ($Z_h=6,48$), *responsiveness* ($Z_h=6,35$), *assurance* ($Z_h=6,28$), *empathy* ($Z_h=5,93$) lebih besar dari z tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu $\pm 1,96$. Jenis pengaruh mediasinya diketahui dengan melihat koefisien pengaruh langsung variabel X (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) terhadap variabel Y (minat kunjungan ulang) tidak menurun sama dengan nol dengan memasukkan variabel M (kepuasan pasien) yang berarti bahwa kepuasan pasien memberi pengaruh mediasi parsial terhadap masing-masing dimensi kualitas layanan dengan minat kunjungan ulang (19).

KETERBATASAN PENELITIAN

Beberapa faktor yang menjadi keterbatasan selama melakukan penelitian ini adalah Sampel dalam penelitian ini tidak memisahkan antara pasien umum dengan pasien pengguna BPJS sehingga hasil minat kembali yang diperoleh kurang akurat.

SARAN

Untuk Puskesmas : Secara umum Puskesmas Tamalate Makassar diharapkan dapat mempertahankan kepuasan pasien tersebut dan meningkatkan lagi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan memperhatikan berbagai dimensi, dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya.

Untuk Peneliti selanjutnya : Memperluas objek penelitian, menggunakan metode dan analisis yang lain, melakukan penelitian dengan variabel yang lebih luas yang bisa mempengaruhi kepuasan dan minat kembali pasien ke suatu tempay pelayanan kesehatan, serta memisahkan sampel pasien umum dengan pasien pengguna BPJS agar hasil penelitian lebih akurat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil diatas maka diperoleh kesimpulan bahwa Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 24,190 dengan signifikansi 0,045. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan RI. ARRIME: *pedoman manajemen puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI, 2002
2. Depkes RI, *Proyek Kesehatan Keluarga dan Gizi, ARRIMI Pelayanan Manajemen Puskesmas*, Jakarta, Depkes RI, 2002
3. Leebov, Wendy dan Ersoz, Jean C. *The health care manager's guide to continuous quality improvement*. Chicago: American Health Association. . 2011
4. Tjiptono F., *Total Quality Management*, penerbit Andi : Yogyakarta, 2005
5. Solikhah , *Hubungan Kepuasan pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan ulang Pelayanan Pengobatan*, Vol.11, No. 4, 2008, Hal. 192-199
6. Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Salemba 4 : Jakarta, 2000.
7. Anggraini AI., *Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Tenriwaru Kab. Bone*, Makassar, 2015
8. Muninjaya AA, *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*, Jakarta: EGC, 2011, h. 12-6
9. Pohan IS., *Jaminan mutu layanan kesehatan, dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC, 2006, hal.12-3,18-20
10. Helmawati, T., Handayani, S., *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta*, MARS UMY, Yogyakarta, 2017
11. Munaryo. *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Pemanfaatan Ulang di RSUD Kab. Brebes Tahun 2008*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (FKM UNDIP JKM), 2008
12. Leebov, Wendy dan Ersoz, Jean C. *The health care manager's guide to continuous quality improvement*. Chicago: American Health Association. . 2011
13. Tjiptono F., *Total Quality Management*, penerbit Andi : Yogyakarta, 2005
14. Kim, C., E. S. Shin., J. Lee., Y. J. Lee., M. Kim., A. Choi., K. B. Park., H. Lee and I. H. Ha. *Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals BMC Complementary and Alternative Medicine* 17:174, . 2017
15. Pangeran, DT., *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado*, 2018.
16. Muninjaya AA, *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*, Jakarta: EGC, 2011, h. 12-6
17. Moniung, S. Y., R. Rondonuwu, dan Bataha, Y. B.. *Hubungan tekanan darah sistolik dengan kualitas tidur pasien hipertensi di Puskesmas Bahu Manado*. Jurnal keperawatan 2 (2), 2014
18. Neuvenon, etc., *Intention to Revisit a National Park and Its Vicinity: Effect of Place Attachment and Quality Perceptions*, International Journal of Sociology, 2010
19. Helmawati, T., Handayani, S., *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang*

Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta, MARS UMY, Yogyakarta, 2017

20. Prawestri DI., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap*

Minat pasien dalam Memanfaatkan Ulang Pelayanan Rawat jalan di Klinik Dr. M. Suherman Jember, Jember, 2014