

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI POLIKLINIK GIGI DAN MULUT RUMAH SAKIT UMUM PURI HUSADATAMA KABUPATEN MESUJI

Alif Chandra Aryono^{1*}, Atikah Adyas², Achmad Djamil³, PA Kodrat
Pramudho⁴, Aila Karyus⁵

¹⁻⁵Fakultas Kesehatan, Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat,
Universitas Mitra Indonesia

Email Korespondensi: andra22081987@gmail.com

Disubmit: 03 Agustus 2022 Diterima: 25 Agustus 2022 Diterbitkan: 01 Desember 2022
DOI: <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i12.7410>

ABSTRACT

Quality health services will increase patient repeat visits. Puri Husadatama Hospital is the only private hospital in Mesuji Regency that provides dental and oral polyclinic services. The data of patients who visited the dental and oral polyclinic in 2020 were 194 people, and in 2021 there were 509 people. Fluctuations in inpatient visits and the Covid-19 pandemic have resulted in changes in service procedures that require patients and staff to carry out additional activities to implement health protocols. The purpose of the study was to determine the relationship between service quality and patient repeat visits to dental and oral services at the dental and oral polyclinic of Puri Husadatama Hospital in 2022. This type of research is an analytic survey with a cross-sectional approach. The population of 616 patients was those who visited the dental and oral polyclinic of Puri Husadatama Hospital from 2021 - February 2022. A sample of 110 people was taken by consecutive sampling. Data collection using a questionnaire in the google form. The analysis performed was univariate, bivariate using Chi-Square test. The results showed that the highest number of respondents were aged 26-45 years, (51.8%) and the female sex was 63.6%. While SMA education is 40.0%, not/ not yet working is 47.3%. Patients with repeat visits > 1 time amounted to 78.2%. Most quality dimensions were stated to be good from the tangible aspect (74.5%), Empathy (84.5%), reliability (96,4%) and responsiveness (93.6%), and assurance (97.3%). Chi-Square tests showed that the dimension variable of quality responsiveness had a significant relationship on repeat visits (p value=0.005). The dimension variable of quality responsiveness had a significant relationship on repeat visits. It is recommended to maintain an increase in patient repeat visits at the dental and oral polyclinic of Puri Husadatama Hospital, so that service officers and management continue to carry out the 5 dimensions of service quality, even during the Covid-19 pandemic.

Keywords: Service Quality, Dental, and Oral Polyclinic, Repeat Visits

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan meningkatkan kunjungan ulang pasien. Rumah Sakit Puri Husadatama merupakan satu-satunya rumah sakit swasta yang ada di Kabupaten Mesuji yang memberikan pelayanan di poliklinik gigi dan mulut. Data pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi dan mulut di tahun 2020 sebanyak 194 orang, dan tahun 2021 sebanyak 509 orang. Fluktuatifnya kunjungan pasien dan kondisi pandemi Covid-19 mengakibatkan perubahan prosedur pelayanan yang mengharuskan pasien dan petugas melakukan kegiatan tambahan penerapan protokol kesehatan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien pada pelayanan gigi dan mulut di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Puri Husadatama tahun 2022. Jenis penelitian adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi sebesar 616 pasien adalah pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Puri Husadatama periode tahun 2021 - Februari 2022. Sampel sebesar 110 orang diambil secara *consecutive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam *google form*. Analisis yang dilakukan adalah univariat, dan bivariat dengan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian didapat jumlah terbanyak responden berumur 26-45 tahun, (51,8%) dan jenis kelamin perempuan 63,6%. Sedangkan pendidikan SMA 40,0%, tidak/belum bekerja 47,3%. Pasien dengan kunjungan ulang lebih dari 1 kali sebesar 78,2%. Dimensi kualitas pelayanan mayoritas dinyatakan baik dari aspek *tangible* (74,5%), *Empathy* (84,5%), *reliability* (96,4%) dan *responsiveness* (93,6%), serta *assurance* (97,3%). Uji *Chi-Square* menunjukkan variabel dimensi kualitas *responsiveness* berhubungan signifikan terhadap kunjungan ulang (*p value* 0,005). Variabel dimensi kualitas *responsiveness* berhubungan signifikan terhadap kunjungan ulang. Disarankan untuk menjaga peningkatan kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Puri Husadatama, agar petugas pelayanan dan manajemen tetap melaksanakan 5 dimensi kualitas pelayanan, meskipun dalam masa pandemi Covid-19.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Poliklinik Gigi dan Mulut, Kunjungan Ulang.

PENDAHULUAN

Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan (RPJPK) 2005-2025 yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud (Mahzalina *et al.*, 2021). Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Mesuji Jumlah penduduk pada tahun 2021 sebanyak 231.532 jiwa, sedangkan untuk data tenaga dokter gigi di Kabupaten Mesuji sejumlah 2 orang dokter gigi, jika melihat PERMENKES Nomor 33 Tahun 2015

tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan dengan target rasio per 100.000 penduduk dibutuhkan 13 sampai dengan 15 orang dokter gigi. Berdasarkan data dari Riset Kesehatan Dasar tahun 2018, proporsi masalah gigi (gigi rusak/berlubang/sakit, gigi hilang, dan gigi goyang) menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung sebesar 45,74%, untuk di Kabupaten Mesuji sebesar 39,17%. Masyarakat yang menerima perawatan dan pengobatan dari tenaga medis dokter gigi menurut

Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung sebanyak 2,63%, untuk di Kabupaten Mesuji sebanyak 3,30%. Secara keseluruhan, hal ini menunjukkan masih belum terjangkau atau rendahnya kemampuan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dari tenaga medis gigi (Kemenkes RI, 2018).

Kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Adanya kesesuaian antara kenyataan dan harapan berdasarkan lima dimensi kualitas kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Gomoi *et al.*, 2021). Hasil penelitian Riaz *et al.* (2021) tentang Pengukuran Kesenjangan Kualitas Pelayanan Pelayanan Kesehatan Gigi dengan metode *servqual* di RSUD Rawalpindi Pakistan menunjukkan kesenjangan kualitas pelayanan secara statistik signifikan dengan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan bulanan, dan jumlah kunjungan kerumah sakit dengan *p-value* < 0,05. Menurut pendapat Canvassco dalam Siripipatthanakul *et al.* (2021), dokter gigi yang memberikan perhatian pribadi, menggunakan teknik yang paling up to date, perhatian dokter gigi untuk rasa sakit dan ketakutan pasien adalah salah satu elemen atribut terkait praktik gigi yang dianggap kritis. Juga, sikap staf dan kemauan untuk membantu. Dari dalam fasilitas, kemampuan untuk menjadwalkan janji temu tepat pada waktunya, waktu tunggu yang wajar, jam kantor yang nyaman, lokasi fisik yang nyaman, dan parkir yang nyaman dan harga (Riaz *et al.* 2021). Pengalaman pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan akan memberikan kesan tersendiri bagi pasien yang akan berdampak

pada kunjungannya dimasa yang akan datang (Darmini *et al.*, 2021). Penelitian Pasalli' *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa rumah sakit swasta cenderung menyediakan pelayanan yang terfokus pada permintaan pasien dengan tujuan akhir memberikan fasilitas pelayanan yang setinggi-tingginya berdampak positif pada pembentukan loyalitas pasien.

Rumah Sakit Umum Puri Husadatama (RSPH) merupakan satu-satunya rumah sakit swasta type D di Kabupaten Mesuji, Kecamatan Simpang Pematang, yang memberikan pelayanan kesehatan *promotif*, *preventif*, *kuratif* dan *rehabilitatif* yang salah satunya melalui poliklinik gigi dan mulut. Informasi awal yang diterima bahwa biaya pengobatan di Rumah Sakit ini tergolong mahal atau tinggi (Lampost.co, 2018). Data laporan Rumah Sakit menunjukkan pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi dan mulut yang naik dan turun (*fluktiatif*) yaitu pada tahun 2019 sebanyak 213 orang, turun di tahun 2020 menjadi 194 orang, dan tahun 2021 sebanyak 509 orang. Pada masa pandemi, membawa perubahan pada segala tatanan termasuk perubahan prosedur pelayanan, pemberian informasi yang cepat dan tepat dan lingkungan kerja di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Umum Puri Husadatama. Poliklinik gigi dan mulut di Rumah Sakit diharuskan melaksanakan pedoman pelayanan dan fasilitas yang dikeluarkan oleh Satuan Tugas Covid-19 Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia, Pedoman ini memberi tambahan prosedur pelayanan antara lain mengharuskan pasien untuk menjalani skrining, pemeriksaan antigen dan tambahan yang mengharuskan petugas di poliklinik gigi dan mulut mengikuti

protokol kesehatan (Satuan Tugas Covid-19 Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia., 2020).

Penelitian ini menganalisis tentang hubungan kualitas pelayanan dari dimensi (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) terhadap kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji tahun 2022 terhadap kunjungan ulang pasien.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Parasuraman *et al.*, (1985) menemukan bahwa 10 dimensi kualitas pelayanan yang ada (*tangible, reliable, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, understanding the customer*) yang kemudian dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok, meliputi:

Tangibles merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Penampilan fisik, pelayanan, sikap, penampilan, dan komunikasi karyawan akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan (Segara *et al.* 2019).

Empathy meliputi kemudahan komunikasi, hubungan yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, seperti mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap yang ramah, sopan santun, tidak mendiskriminatifkan (membedakan) antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain, dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (Nugrohowati *et al.*, 2020).

Reliability merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan). Pemenuhan janji

dalam pelayanan dapat mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan (Deliana *et al.*, 2021).

Responsiveness merupakan daya tanggap atau kemampuan untuk segera mengatasi masalah secara profesional, memberikan persepsi yang positif. Adapun bentuk kepedulian tersebut dapat dilakukan baik melalui penyampaian informasi atau penjelasan ataupun melalui tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan (Dwi Jayanti *et al.* 2017).

Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan dan kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing - masing (Rahmiati *et al.* 2020).

kunjungan ulang adalah pemusatan perhatian dengan membeli sesuatu yang disertai dengan perasaan senang dengan barang tersebut, kemudian minat individu tersebut menimbulkan keinginan sehingga timbul perasaan yang meyakinkan bahwa barang tersebut mempunyai manfaat sehingga individu ingin memiliki barang tersebut dengan cara membeli atau menukar dengan uang (Romadhona *et al.*, 2019)

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian analitik kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan pada bulan April-Mei 2022. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *consecutive sampling*, dimana semua responden yang datang dan memenuhi kriteria sampel dimasukkan dalam penelitian hingga jumlah sampel atau responden yang

diperlukan terpenuhi, yaitu sebanyak 110 orang didapat dari perhitungan *Lameshow* (Sastroasmoro & Ismael, 2014). Kriteria inklusi sampel penelitian ini: pasien umum rawat jalan poliklinik gigi dan mulut, dapat baca tulis, berbahasa Indonesia dengan baik dan benar, mampu menggunakan aplikasi *google form* serta bersedia ikut dalam penelitian ini. Kriteria eksklusi sampel penelitian ini: pasien rawat inap yang kontrol ke poliklinik gigi dan mulut sebelum pulang. Kuisisioner dalam *google form* terdiri atas pertanyaan yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, alamat, jumlah kunjungan, persetujuan, serta lima dimensi kualitas pelayanan dengan skala pengukuran *Likert*, dengan jawaban meliputi sangat tidak setuju (skor 1), tidak setuju (skor 2), setuju (skor 3) dan sangat setuju (skor 4) Arikunto, (2013). Digunakan dua kategori (kurang baik dan baik) untuk penilaian kualitas pelayanan dari nilai *mean* total skor Skala *Likert* pada variabelnya. Hasil pengumpulan data dianalisis dengan statistik univariat (deskriptif), yaitu untuk mengetahui frekuensi dan persentase kunjungan ulang dan penilaian kualitas pelayanan, selanjutnya dianalisis bivariat dengan uji *Chi-Square*, yaitu mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kunjungan ulang pasien poliklinik gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Puri Husadatama tahun 2022.

HASIL PENELITIAN

Rumah sakit Puri Husadatama berdiri pada tahun 2017 yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman Simpang Mesuji Kecamatan Simpang Pematang Kabupaten Mesuji Kode Pos 34698 Telp. (0726) 7758104 Fax. (0726) 7758104 email.puri.husadatama@gmail.com.

Rumah sakit ini Memiliki visi terwujudnya rumah sakit berkualitas, berkeadilan dan professional sebagai pilihan masyarakat. Rumah sakit Puri Husadatama merupakan satu-satunya rumah sakit swasta kelas D, juga merupakan salah satu tempat pelayanan di bidang kesehatan gigi dan mulut di kabupaten Mesuji. Rumah sakit Puri Husadatama dipimpin oleh seseorang dokter dengan total karyawan sebanyak 80 orang. Fasilitas yang tersedia antara lain: ruang pendaftaran dan rekam medis, ruang pemeriksaan (skrining) dan perawatan serta empat poliklinik spesialisistik, ruang pelayanan penunjang (radiologi, laboratorium, sterilisasi, farmasi, linen, gizi, dan jenazah), ruang tunggu, ruang laktasi, unit gawat darurat, rawat inap dengan 15 tempat tidur, ruang manajemen, toilet, mushola serta tempat parkir, untuk pelayanan poliklinik gigi dan mulut sendiri terdiri dari seorang dokter gigi dan perawat gigi dengan fasilitas yang sudah memenuhi kebutuhan pelayanan terutama pada saat pandemi covid-19. Berdasarkan hasil pengumpulan data, selanjutnya dianalisis secara univariat diperoleh hasil sebagai berikut:

Karakteristik Subyek Penelitian

Tabel 1. Ditribusi Frekuensi Karekteristik Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Umur	5-11 Tahun	11	10,0
	12-25 Tahun	33	30,0
	26-45 Tahun	57	51,8
	46-65 Tahun	9	8,2
Jenis Kelamin	Laki-laki	40	36,4
	Perempuan	70	63,6
Pendidikan	Tidak/Belum Sekolah	0	0
	SD	22	20,0
	SMP	8	7,3
	SMA	44	40,0
	D3	14	12,7
	S1/Setara S1	22	20,0
	S2/Setara S2	0	0
Pekerjaan	Tidak/Belum Bekerja	52	47,3
	Petani	5	4,5
	Pegawai Swasta	23	20,9
	Pedagang	7	6,4
	PNS/ASN	23	20,9
Alamat	Dalam Kabupaten	90	81,8
	Luar Kabupaten	20	18,2
Kunjungan	1 Kali Kunjungan	24	21,8
	Lebih 1 Kali Kunjungan	86	78,2

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah seluruh responden adalah 110 orang dengan persentase terbanyak pada kelompok umur 26-45 tahun sejumlah 57 orang (51,8%). Jenis kelamin perempuan sejumlah 70

orang (63,6%). Tingkat pendidikan SMA sejumlah 44 orang (40,0%). Jenis pekerjaan kategori tidak/belum bekerja sejumlah 52 orang (47,3%). Alamat di dalam kabupaten sejumlah 90 orang (81,8%).

Hasil Pengamatan terhadap obyek Penelitian

Tabel 2. Distribusi frekuensi Pengukuran terhadap item Dimensi *Tangibles*

No	Dimensi <i>Tangible</i>	Jawaban								Total	
		STS		TS		S		ST		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%		
1	Standar dan Kenyamanan Ruang Pemeriksaan	0	0	0	0	27	24,5	83	75,5	110	100,0
2	Setiap pasien dapat menggunakan fasilitas di ruang tunggu	0	0	0	0	64	58,2	46	41,8	110	100,0
3	Ketersediaan alat untuk pemeriksaan gigi dan mulut	0	0	0	0	10	9,1	100	90,9	110	100,0

No	Dimensi <i>Tangible</i>	Jawaban								Total	
		STS		TS		S		ST		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%		
4	Peralatan yang tersedia dapat berfungsi dengan baik.	0	0	0	0	10	9,1	100	90,9	110	100,0
5	Dokter gigi berpakaian rapih	0	0	0	0	14	12,7	96	87,3	110	100,0

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa menurut dimensi *tangibles*, semua item mayoritas menyatakan sangat setuju. item ketersediaan dan

peralatan yang tersedia dapat berfungsi dengan baik memperoleh kriteria tertinggi sangat setuju sebesar 90,9%.

Tabel 3. Distribusi frekuensi Pengukuran terhadap item Dimensi *Empathy*

No	Dimensi <i>Empathy</i>	Jawaban								Total	
		STS		TS		S		ST		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%		
1	Dokter gigi berkomunikasi dengan mudah dipahami pasien dan keluarga	0	0	0	0	6	5,5	104	94,5	110	100,0
2	Dokter gigi memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	0	0	0	0	4	3,6	106	96,4	110	100,0
3	Dokter gigi segera melakukan pemeriksaan terhadap pasien	0	0	0	0	4	3,6	106	96,4	110	100,0
4	Dokter gigi menyimpan handphone/HP saat pemeriksaan	0	0	0	0	17	15,5	93	84,5	110	100,0

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa menurut dimensi *empathy* semua item mayoritas menyatakan sangat setuju. item tertinggi sebesar 96,4% pada Dokter gigi

memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, dan dokter gigi segera melakukan pemeriksaan terhadap pasien.

Tabel 4. Distribusi frekuensi Pengukuran terhadap item Dimensi *Reliability*

No	Dimensi <i>Reliability</i>	Jawaban								Total	
		STS		TS		S		ST		f	%
		f	%	f	%	f	%	F	%		
1	Dokter gigi datang tepat waktu sesuai jadwal pelayanan	0	0	0	0	17	15,5	93	84,5	110	100,0
2	Dokter gigi melakukan tindakan sesuai aturan yang ditetapkan	0	0	0	0	6	5,5	104	94,5	110	100,0
3	Dokter gigi memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	0	0	0	0	3	2,7	107	97,3	110	100,0
4	Dokter gigi menjelaskan manfaat dan akibat yang akan ditimbulkan dari tindakan	0	0	0	0	2	1,8	108	98,2	110	100,0
5	Prosedur pelayanan dibuat sederhana dan mudah	0	0	0	0	5	4,5	105	95,5	110	100,0

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa menurut dimensi *reliability*, mayoritas menyatakan sangat setuju. item tertinggi pada dokter gigi menjelaskan manfaat dan

akibat yang akan ditimbulkan sebesar 98,2% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju untuk dimensi *reliability*.

Tabel 5. Distribusi frekuensi Pengukuran terhadap item Dimensi Responsiveness

No	Dimensi <i>Responsiveness</i>	Jawaban								Total	
		STS		TS		S		ST		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%		
1	Dokter gigi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien dan keluarga	0	0	0	0	3	2,7	107	97,3	110	100,0
2	Jika terdapat perubahan jadwal praktek maka dokter gigi akan memberitahu kepada pasien yang menunggu	0	0	0	0	7	6,4	103	93,6	110	100,0
3	Dokter gigi menjelaskan detail langkah selanjutnya setelah dilakukan pemeriksaan	0	0	0	0	1	0,9	109	99,1	110	100,0

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa menurut dimensi *responsiveness*, semua item mayoritas menyatakan sangat setuju. Item dokter gigi menjelaskan detail langkah

selanjutnya sebesar 99.1%, serta tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju untuk dimensi *responsiveness*.

Tabel 6. Distribusi frekuensi Pengukuran terhadap item Dimensi Assurance

No	Dimensi <i>Emphaty</i>	Jawaban								Total	
		STS		TS		S		ST		f	%
		f	%	F	%	F	%	f	%		
1	Dokter gigi merupakan tenaga profesional dibidangnya	0	0	0	0	1	0,9	109	99,1	110	100,0
2	Dokter gigi mampu menciptakan rasa aman terhadap pasien saat melakukan pemeriksaan	0	0	0	0	1	0,9	109	99,1	110	100,0
3	Dokter gigi berperilaku sopan dalam memberikan pelayan kepada pasien	0	0	0	0	1	0,9	109	99,1	110	100,0
4	Dokter gigi mampu menjaga kerahasiaan hasil pemeriksaan/diagnosis pasien	0	0	0	0	3	2,7	107	97,3	110	100,0

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa menurut dimensi *assurance*, item mayoritas menyatakan sangat setuju. item pelayanan dokter yang profesional, mampu menciptakan rasa aman, sopan memperoleh

kreteria sangat setuju sebanyak 99,1%, serta tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju untuk dimensi *assurance*

Tabel 7. Tingkat Kualitas Pelayanan dan Hubungannya dengan Kunjungan Ulang Pasien Di Poliklinik Gigi dan Mulut Pada Rumah Sakit Puri Husadatama

NO	DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	KATEGORI	KUNJUNGAN ULANG		N	%	P VALUE	OR
			> 1 Kali	1 Kali				
1	<i>Tangible</i>	Baik	65	17	82	74,5	0,836	1,275
		Kurang Baik	21	7	28	25,5		
2	<i>Empaty</i>	Baik	72	21	93	84,5	0,760	0,735
		Kurang Baik	14	3	17	15,5		
3	<i>Realibility</i>	Baik	83	23	106	96,4	1,000	1,203
		Kurang Baik	3	1	4	3,6		
4	<i>Responsiveness</i>	Baik	84	19	103	93,6	0,005	11,053
		Kurang Baik	2	5	7	6,4		
5	<i>Assurance</i>	Baik	84	23	107	97,3	0,526	1,826
		Kurang Baik	2	1	3	2,7		

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan menurut 5 dimensi mayoritas menyatakan baik. Dimensi kualitas pelayanan *Assurance* memperoleh kriteria tertinggi sebanyak 97,3%. Hasil uji statistik *Chi-Square* didapat variabel *tangible* (p value=0,836; OR=1,275), variabel *emphaty* (p value=0,760; OR=0,735), *reability* (p value=1; OR=1,203), dan *assurance* (p value=0,526; OR=1,826) yang menunjukkan > 0,05 yang berarti H0 diterima atau gaga ditolak, bahwa tidak ada hubungan *tangible*, *emphaty*, *reability*, dan *assurance* dengan kunjungan ulang pasien di

Poliklinik Gigi dan Mulut Pada Rumah Sakit Puri Husadatama tahun 2022. Pada variabel dimensi *responsiveness* dalam kualitas layanan yang paling berhubungan terhadap kunjungan ulang poliklinik gigi dan mulut, nilai signifikansinya (p value=0,005<0,05). Nilai OR=11,053 yang dimaknai bahwa responden yang menyatakan variabel *responsiveness* kategori baik memiliki kecenderungan 11,053 kali melakukan kunjungan ulang lebih dari 1 kali ke Poliklinik Gigi dan mulut dibandingkan responden yang menyatakan variabel *responsiveness* kategori kurang baik.

PEMBAHASAN

1. Hasil Anailis Univariat

Pendapat peneliti kualitas layanan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Puri Husadatama menurut hasil 5 dimensi mayoritas menyatakan baik. terlihat juga sebagian besar responden dengan kunjungan >1 kali (78,2%), sedangkan sisanya merupakan kunjungan 1 kali (21,8%). hal ini dapat dikarenakan peran Rumah Sakit Puri Husadatama sebagai sektor

swasta dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berfokus untuk meningkatkan mutu layanan serta berkomitmen untuk menyediakan pemberi pelayanan sesuai kompetensi dan profesional sebagaimana ditunjukkan pada hasil sebanyak 99,1% responden menyatakan tenaga pemberi pelayanan profesional. Tingginya kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut dapat meningkatkan sikap positif pasien menuju loyalitas

untuk membuat pasien melakukan komitmen kunjungan ulang baik itu dengan keluhan penyakit yang sama ataupun dengan penyakit berbeda selama masih terkait dengan gigi dan mulut. Selain itu juga bisa terjadi karena adanya komitmen dan kolaborasi antara pihak manajemen dan pelaksana pemberi pelayanan yaitu dokter gigi yang dapat dilihat dari penerapan perubahan prosedur pelayanan yang dilakukan selama masa pandemi covid-19 yang sudah diberlakukan pendaftaran online melalui aplikasi *whatsapp*, penerapan protokol kesehatan dengan melakukan skrining awal pasien, pemeriksaan antigen, pembatasan kunjungan pasien dan penerapan standar ruangan fasilitas guna menjaga kenyamanan dan keamanan pasien dan petugas selama pandemi covid-19.

Sejalan dengan konsep teori Andersen, *et al*, (1974) yang menyatakan kontinuitas pelayanan mengacu pada tingkat keterkaitan dan koordinasi layanan medis yang baik itu terkait dengan pengalaman penyakit atau episode tertentu. Sejalan dengan teori R. Peter Scrooder dalam Ahmad, (2018) dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Operasi (Teori dan Aplikasi dalam Dunia Bisnis)*, manajemen operasi adalah proses yang melibatkan pengubahan input organisasi menjadi output sementara mempertahankan standar dan melakukan kegiatan terkait. Ini melibatkan aktivitas apa pun yang diperlukan untuk mengubah barang dan jasa dalam bentuk yang dapat dikirimkan kepada pelanggan. Begitu juga Dean dan Bowen dalam Islam, (2017)

dengan judul penelitian *Quality Operation Management Strategy as an Indication of Organisational Success* manajemen operasional ideal merupakan proses yang menghasilkan peningkatan semua aspek operasi dalam suatu organisasi dan dengan memotong biaya pada sumber daya melalui efisiensi penggunaan waktu, tenaga kerja dan bahan yang menghasilkan menciptakan kompetisi keuntungan bagi organisasi, yang pada gilirannya menghasilkan barang dan jasa yang lebih murah, mudah tersedia dan memiliki kualitas yang melebihi harapan pelanggan.

Sejalan dengan pendapat (Suprayitno, B.A., 2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa tingginya kualitas layanan di Poliklinik THT-KL RSUDAM Provinsi Lampung dikarenakan peran RSUDAM untuk selalu meningkatkan kualitas layanan dengan memiliki *quality control* dan divisi diklat. Pada masa pandemi Covid-19 ini kualitas layanan tetap dipertahankan dengan menjaga protokol kesehatan Covid-19. Hal ini dilakukan mengingat di RSUD dr. H. Abdul Moeloek merupakan rumah sakit rujukan terbesar untuk perawatan Covid 19 di Lampung. Hal ini didukung pendapat oleh (Pasalli' & Patattan, 2021) yang menyatakan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era *new normal*. Jadi semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit maka semakin meningkat kepuasan pasien dan sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan yang diberikan oleh

Rumah sakit maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan.

2. Hasil Analisis Bivariat

Tidak adanya hubungan antara *tangible*, *emphaty*, *reliability*, dan *assurance* dengan kunjungan ulang pasien dengan nilai p value > 0,05. Menurut pendapat peneliti terlihat dari responden yang melakukan kunjungan lebih dari 1 kali atau 1 kali memberikan penilaian terhadap item *tangible*, *reliability*, dan *assurance* adalah relatif sama atau secara umum sangat baik dan baik. Kesamaan penilaian ini menyebabkan tidak adanya variabilitas penilaian atau disebabkan item pada variabel *tangible*, *emphaty*, *reliability*, dan *assurance* yang ada lebih bersifat umum yang dapat diartikan pada saat responden melakukan kunjungan ke poliklinik gigi dan mulut, responden sebagai pasien sudah bisa memastikan kualitas pelayanan yang diterima atau didapatkan melingkupi item pada variabel dimensi *tangible*, *emphaty*, *reliability*, dan *assurance*. Hasil penelitian yang juga ditunjukkan pada distribusi frekuensi item *tangible*, *emphaty*, *reliability*, dan *assurance* menggambarkan penampilan fisik sarana dan prasarana, kemampuan untuk memenuhi janji pasien, keandalan, akurat dan memuaskan, serta kemampuan pelayanan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan yang ada poliklinik gigi dan mulut dinilai sangat baik

oleh pasien. Sejalan dari hasil penelitian yang berjudul *overview of service quality and patient revisit during the covid-19 pandemic at the dental and oral polyclinic puri husadatama hospital 2021* dari 105 responden dengan kunjungan > 1 kali sebanyak 103 orang (98,1%), dimensi kualitas pelayanan mayoritas dinyatakan baik dengan variabel *tangible* 80,0%, *Empathy* 96,0%, *reliability* 98,0% dan *assurance* 98,0% (Aryono & Pramudho, 2022).

Selain itu juga ada faktor lain selain *tangible*, *emphaty*, *reliability*, dan *assurance* yang mungkin berhubungan dengan kunjungan ulang pasien. Faktor emosional yang terbentuk antara dokter gigi dan pasien membuat pasien merasa nyaman dilayani oleh dokter yang mampu membangun hubungan interpersonal yang baik dengan pasien. Adanya rasa nyaman maka akan membuat pasien senang ditangani oleh dokter yang bersangkutan dan tidak segan untuk datang kembali pada dokter yang sama untuk berobat saat mengalami gangguan kesehatan. Hubungan interpersonal dapat mempengaruhi loyalitas dapat dijelaskan karena saat dokter mampu menjalin hubungan interpersonal yang baik dengan pasien maka pasien akan merasa nyaman, diperhatikan dipedulikan sehingga percaya untuk ditangani oleh dokter yang bersangkutan. Rasa nyaman dan percaya pasien yang terbangun dari hasil hubungan interpersonal membuat pasien tidak merasa ragu untuk datang kembali pada dokter yang sama saat mengalami masalah kesehatan. Rumah sakit yang mampu

memberikan pelayanan yang bermutu tinggi di mata pasien akan membentuk hubungan antar personal yang baik antara kedua belah pihak akan dan sangat mempengaruhi tingkat loyalitas pasien (Fitriana *et al.*, 2022). Begitu juga menurut (Siripatthanakul & Nyen Vui, 2021) Dalam penelitiannya yang berjudul *Dental practice-related factors and patient loyalty in dental clinics, Laem Chabang, Thailand: The mediating role of patient satisfaction* menyimpulkan bahwa Hasil PLS-SEM menunjukkan bahwa kepuasan pasien adalah mediator yang signifikan antara faktor-faktor terkait praktik gigi (harga, fasilitas, layanan dokter gigi, dan layanan staf) dan loyalitas pasien. Ini juga mengungkapkan bahwa layanan staf, services dokter gigi, dan harga secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien.

Teori Menurut Gronroos (2006) dalam Ratminto *et al.* 2012 menyatakan kualitas pelayanan meliputi: kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari: dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, kemudahan akses, dan *service mindedness*. Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika. Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Hasil uji statistik *Chi-Square* hubungan kualitas pelayanan dengan kunjungan ulang pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Pada Rumah Sakit Puri Husadatama

tahun 2022, didapat variabel dimensi *responsiveness* berhubungan signifikan terhadap kunjungan ulang poliklinik gigi dan mulut, nilai signifikansinya (p value=0,005; OR=11,053). Menurut pendapat peneliti variable dimensi *Responsiveness* merupakan variabel signifikan berhubungan dengan kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut pada Rumah Sakit Puri Husadatama tahun 2022 disebabkan karena responden dalam penelitian ini adalah pasien yang membutuhkan pelayanan dimana memiliki masalah gigi dan mulut yang menimbulkan ketidaknyamanan baik secara fisik berupa rasa sakit serta ketakutan terhadap timbulnya komplikasi penyakit lain sehingga perlu direspon, ditanggapi dengan memberikan informasi secara lengkap, benar dan tepat penanganan. Penanganan masalah atau komplain dengan baik, merespon atau tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, membuat pasien sebagaimana sifat manusia yang pada umumnya senang apabila diperhatikan, dilayani dengan cepat dan dibantu untuk mengurangi keluhan sakit dari penyakitnya. Selain itu melihat hasil pada item dokter gigi Dokter gigi menjelaskan detail langkah selanjutnya setelah dilakukan pemeriksaan mayoritas dinyatakan sangat setuju, hal ini ditunjukkan sikap dokter gigi memberikan penjelasan sebelum dan sesudah tindakan melalui media gambar atau *photo* kondisi gigi dan mulut pasien sehingga pasien mengerti apa yang harus dilakukan untuk menjaga dan merawat kesehatan gigi dan mulut pasien.

Sejalan dengan penelitian Firdaus *et al.*, (2021) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa ketanggapan pemberi layanan berkaitan dengan kesiapan dan kepekaan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan yang diinginkan. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kepekaan dan segera dalam memberikan asuhan kepada pasien, tanggap terhadap keluhan pasien, dan dapat memberikan informasi yang mudah dan jelas dimengerti oleh pasien. Begitu juga menurut Putri *et al.*, (2021) Menunjukkan terdapat hubungan yaitu pada dimensi keandalan ($p=0,049$), ketanggapan ($p=0,001$), jaminan ($p=0,000$) dan empati ($p=0,000$), sedangkan pada dimensi bukti fisik ($p=0,122$) tidak terdapat hubungan. Penilaian yang membuat pasien berminat untuk berkunjung kembali, yaitu keandalan dinilai dari pelayanan yang dilakukan dengan segera, tepat, dan akurat, ketanggapan berupa kesigapan petugas pelayanan dalam menangani keluhan pasien

Teori Dwi Jayanti *et al.* (2017) *repsonsiveness* merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang benar dan lengkap, yaitu kesigapan karyawan dalam melayani keluhan konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 110 responden dan dengan 21 variabel pertanyaan penelitian maka peneliti dapat menarik kesimpulan:

1. Karakteristik responden dengan persentase tertinggi pada kelompok umur 26-45 tahun berjumlah 57 (51,8%), Jenis kelamin perempuan berjumlah 70 (63,6%), Pendidikan SMA berjumlah 44 (40,0%), jenis pekerjaan tidak/belum bekerja berjumlah 52 (47,3%), alamat di dalam kabupaten berjumlah 90 (81,8%), alamat di luar kabupaten sejumlah 20 orang (20%) dan kunjungan ulang lebih dari 1 kali sejumlah 86 orang (78,2%).
2. Tidak ada hubungan kualitas pelayanan dari variabel dimensi *tangible*, *emphaty*, *reliability* dan *assurance* dengan kunjungan ulang pasien poliklinik gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji Tahun 2022, dimana nilai p value $> 0,05$.
3. Dimensi *responsiveness* menunjukkan ada hubungan signifikan dengan kunjungan ulang pasien poliklinik gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji Tahun 2022, dimana nilai p value $< 0,05$ yaitu ($p=0,005$; OR 11,053).

Diharapkan bagi petugas dan manajemen Rumah Sakit Puri Husadatama Kabupaten Mesuji untuk konsisten memberikan pelayanan prima "*service excellent*" dengan melaksanakan 5 dimensi kualitas kepada pasien lebih responsif atau tanggap akan kebutuhan pasien dan standart prosedur yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kunjungan

ulang pasien, melaksanakan inovasi berbasis digital dengan cara memberikan informasi dan edukasi ke pasien baik secara personal maupun melalui media elektronik sehingga citra rumah sakit, melakukan evaluasi secara berkala dengan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Selain itu perlu penelitian lanjutan dengan populasi dan sampel yang sama atau lebih besar, namun dengan metode pendekatan yang berbeda yaitu kualitatif dan faktor-faktor lain seperti informasi, kualitas produk, faktor emosional, faktor harga dan biaya untuk menggali lebih mendalam hubungan kualitas pelayanan dengan kunjungan ulang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2018). *Manajemen Operasi (Teori Dan Aplikasi Dalam Dunia Bisnis*. Pustaka Aq. <https://www.researchgate.net/publication/326846973>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Pt. Rineka Cipta. https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=Zyhymfcaaaaj&citation_for_view=Zyhymfcaaaaj:_Kc_Bzdyksqc
- Aryono, A. C., & Pramudho, P. A. K. (2022). Overview Of Service Quality On Commitment Patient Revisit During The Covid-19 Pandemic At The Dental And Oral Polyclinic. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah Stikes Kendal*, 12(2), 229-238. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/pskm>
- Darmini, N. K. S., & Gordana, A. A. N. O. S. (2021). Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pada Era Pandemi. *Media Bina Ilmiah*, 16(2), 6347-6362. <http://ejournal.binawakya.or.id/index.php/mbi/article/view/1241>
- Firdaus, N., Aditiawarman, A., & Budiono, D. I. (2021). The Quality Of Antenatal Care Based On Index Satisfaction Of Pregnant Women. *Indonesian Midwifery And Health Sciences Journal*, 5(1), 62-72. <https://doi.org/10.20473/imhsj.v5i1.2021.62-72>
- Fitriana, I. F., Ahri, R. A., & Muchlis, N. (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kembali Pasien Di Rsd Labuang Baji Makassar. *Journal Of Muslim Community Health*, 3(3), 29-37. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i3.983>
- Gomoi, N. J., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Konsmen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Productivity*, 2(6), 507-510. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/36361>
- Islam, Q. T. (2017). Quality Operation Management Strategy As An Indication Of Organisational Success. *International Journal Of Management Sciences And Business Research*, 6(2), 2226-8235. https://www.academia.edu/31748814/Quality_Operation_Management_Strategy_As_An_In

- dication_Of_Organisational_Su
ccess
- Jayanti, N. D., & Purwanti, S. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta Service Quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) At Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Teknik Boga*, 1-9.
- Kemenkes Ri. (2018). *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Tahun 2018*.
- Lampost.Co, & Santoso, J. (2018). *Pemkab-Dprd Mesuji Bingung Sikapi Tingginya Tarif Rs Puri Husadatama*. <https://M.Lampost.Co/Berita-Pemkab-Dprd-Mesuji-Bingung-Sikapi-Tingginya-Tarif-Rs-Puri-Husadatama.Html>
- Mahzalina, M., Amperawati, M., & Sari, E. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Saat Pandemi Covid-19 Di Poli Gigi Puskesmas Guntung Manggis Kota Banjarbaru. *Jurnal Terapis Gigi Dan Mulut*, 2(1), 1-5. [Http://Jurnal-Terapisgigimulut.Com/Index.Php/Kepgibjm/Article/View/27](http://Jurnal-Terapisgigimulut.Com/Index.Php/Kepgibjm/Article/View/27)
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19. <https://Doi.Org/10.52774/Jkf n.V4i1.57>
- Putri, D. S., Erika, C., & Utami, D. A. (2021). Persepsi Pasien Puskesmas Tentang Kualitas Pelayanan Gigi Dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang. *Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Surakarta*. <https://Publikasiilmiah.Ums.Ac.Id/Handle/11617/12515?Show=Full>
- Ratminto, & Septi, A. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Riaz, A., & Sughra, U. (2021). Measurement Of Service Quality Gaps In Dental Services Using Servqual In Public Hospitals Of Rawalpindi. *Pakistan Journal Of Medical Sciences*, 37(3), 751. <https://Doi.Org/10.12669/Pjms.37.3.3436>
- Sastroasmoro, S., & Ismael, S. (2014). *Dasar - Dasar Metodologi Penelitian Klinis* (5th Ed.). Cv Sagung Seto.
- Satuan Tugas Covid-19 Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia. (2020). *Panduan Dokter Gigi Dalam Era New Normal*.
- Siripipatthanakul, S., & Nyen Vui, C. (2021). Dental Practice-Related Factors And Patient Loyalty In Dental Clinics, Laem Chabang, Thailand: The Mediating Role Of Patient Satisfaction. In *International Journal Of Behavioral Analytics* (Vol. 1, Issue 2). <https://Ssrn.Com/Abstract=3943777>
- Suprayitno, B. A. W. (2021). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Kunjungan Ulang Pasien Di Poliklinik Telinga Hidung Tenggorok Bedah Kepala Dan Leher (Tht-Kl) Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2021*.