

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut: *Systematic Literature Review*

Refliza Yanti

Bagian Managemen Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jenderal Ahmad Yani, Cimahi
E-mail: reflizay@gmail.com

Andi Supriatna

Bagian Periodontal Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jenderal Ahmad Yani, Cimahi
E-mail: andii.drg14@gmail.com

Alamat: Jl. Terusan Jend. Sudirman, Cibeber, Kec. Cimahi Sel., Kota Cimahi, Jawa Barat 40531

Abstract: *Hospitals as health service providers must know how the quality of service they provide can give satisfaction to patients. Competition between hospitals is getting tougher and sharper so that every hospital is required to enhance its competitiveness by trying to provide satisfaction to all of its patients. Service quality will be considered satisfactory, if the perception exceeds expectations; Service quality will be considered good or adequate if it is in line with expectations, and will be considered bad if the service is bad or not good enough. The purpose of this study was to determine the effect of service quality seen from various dimensions, namely tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy on patient satisfaction at the Special Dental and Oral Hospital in Bandung. This literature review uses articles in published Connected Papers in 2017-2022, 108 articles. The results of the 5 articles show that service quality and patient satisfaction are directly proportional, if the service quality is good then customer satisfaction will be good and if the service quality is bad then the level of patient satisfaction is also bad.*

Keywords: *Quality of service, Patient Satisfaction*

Abstrak : Rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan sudah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang mereka berikan dapat memberikan kepuasan kepada pasien . Persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat dan tajam sehingga setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Kualitas pelayanan akan dianggap memuaskan, jika persepsi melebihi harapan; kualitas pelayanan akan dianggap baik atau memadai, jika sama dengan harapan, dan akan dianggap buruk jika pelayanan buruk atau kurang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang dilihat dari berbagai dimensi, yaitu *tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan emphaty* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut. Literature review ini menggunakan artikel pada *Connected Papers* yang diterbitkan pada 2017-2022, didapatkan 108 artikel kemudian direview dan mendapat 5 artikel yang memenuhi syarat untuk dianalisis. Hasil 5 artikel diperoleh bahwa kualitas pelayanan dan Kepuasan Pasien berbanding lurus, apabila kualitas pelayanan nya baik maka kepuasan pelanggan akan baik dan apabila kualitas pelayanannya buruk maka tingkat kepuasan pasien juga buruk.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) adalah sebuah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut perorangan untuk pelayanan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat, dan pelayanan tindakan medik (Menteri Kesehatan RI, 2004). Singkatnya, RSGM merupakan rumah sakit yang memiliki spesialisasi atau kekhususan di bidang pelayanan kesehatan gigi yang lebih lengkap dan terpadu serta memiliki unit kegawat daruratan dental.

Pelayanan yang diselenggarakan pada RSGM antara lain: 1) pelayanan medik, yaitu kegiatan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan medis dasar; 2) pelayanan medik gigi dasar, yaitu kegiatan pelayanan gigi dan mulut yang meliputi pelayanan preventif, promotif, dan kuratif, yang dilaksanakan tenaga profesional kesehatan gigi dan mulut; dan 3) pelayanan medik gigi spesialistik, yaitu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan oleh tenaga kedokteran gigi sesuai dengan bidang gigi spesialistik. Penyelenggaraan RSGM bersifat sosial ekonomi yang menyediakan sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan, pendidikan, dan penelitian di bidang kesehatan gigi dan mulut dari tingkat dasar sampai spesialistik, serta menjadi sarana upaya rujukan.

RSGM sebagai sebuah Rumah Sakit Khusus berbasis pelayanan medik gigi memiliki berbagai latar belakang pasien yang berbeda sesuai dengan kebutuhannya sehingga fasilitas penunjang yang disediakan harus disesuaikan. Hal tersebut menyebabkan adanya pengelompokan untuk setiap pelayanan untuk menimbulkan rasa nyaman bagi pasien serta mengurangi resiko penyebaran penyakit. Pasien dengan resiko penyebaran penyakit rendah dan biasanya membutuhkan perawatan gigi untuk kecantikan dan memperbaiki penampilan dikelompokkan pada pelayanan dental estetika. Pelayanan dental estetika melingkupi antara lain pelayanan spesialis orthodonti, periodonti, dan prosthodonti. Untuk pasien dengan resiko penyebaran penyakit tinggi dan memiliki kriteria sebagai penyakit gigi dan mulut dikelompokkan pada pelayanan gigi medis spesialis. Pelayanan gigi medis spesialis melingkupi antara lain pelayanan spesialis bedah mulut, penyakit mulut, dan konservasi gigi.

RSGM sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Sistem pelayanan kesehatan sebuah RSGM mencerminkan mutu pelayanannya. Oleh sebab itu mutu pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan standard profesi melalui pemanfaatan seluruh sumber daya yang ada dengan efektif, demi tercapainya kebutuhan pasien dan derajat kesehatan yang optimal (Bustami, 2016).

Mutu pelayanan merujuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pada rumah sakit dengan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah ditetapkan sehingga hasil akhir yang diperoleh dapat memuaskan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan (Azwar, 2016).

Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sama dengan jasa yang diharapkan, dalam arti kesenjangan yang terjadi adalah kecil atau masih dalam batas toleransi (Daryanto, 2017). Dalam hal tersebut, jika pasien sudah merasa puas dengan suatu produk atau jasa, Pasien tersebut akan memilih produk atau jasa yang telah memberinya kepuasan, sehingga akan terjadi pembelian yang berulang-ulang terhadap produk tersebut (Widjaja, 2018:1). Maka, semakin baik kualitas yang diberikan kepada pasien, maka akan mendorong pasien untuk menjalin kerjasama dalam jangka waktu panjang. Peningkatan kualitas pelayanan sudah dijalankan oleh Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut dalam menjalankan usaha penyedia jasa kesehatan khusus gigi dan mulut.

Gigi merupakan salah satu organ tubuh yang mempunyai peran penting pada tubuh manusia di antaranya berfungsi untuk mengunyah, berbicara, dan dalam berpenampilan. Gigi yang sehat jika tidak dirawat dengan baik akan menyebabkan timbulnya masalah, antara lain gigi tanggal. Setiap individu idealnya mempertahankan gigi permanen sepanjang hidup, namun demikian gigi dapat lepas atau perlu dicabut dengan berbagai alasan. Kehilangan gigi antara lain dapat disebabkan oleh karies, penyakit periodontal dan trauma. Kehilangan gigi dapat berpengaruh terhadap aktivitas sosial. Hal ini selaras dengan pendapat McGrath dan Bedi yang dikutip oleh Emini bahwa kehilangan gigi dapat mempengaruhi keadaan fisik seperti penampilan estetik, terganggunya sistem mastikasi dan mempengaruhi kenyamanan bicara. Hasil penelitian Wong menemukan bahwa kehilangan gigi geligi dapat mempengaruhi keadaan fisik dan psikologis, seperti kurangnya percaya diri dan keterbatasan aktifitas sosial (Jatuadomi dkk, 2016).

Gigi mempunyai banyak peran pada seseorang, Hilangnya gigi dari mulut seseorang akan mengakibatkan perubahan-perubahan anatomis, fisiologis maupun fungsional, bahkan tidak jarang pula menyebabkan trauma psikologis. Keadaan ini berdampak pula pada meningkatnya kebutuhan akan gigi tiruan (Sri Wahyuni & Sefy Ayu Mandanie, 2017), (Djoko, 2008 dalam Chandra dkk, 2014). Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian yang esensial dan integral dari kesehatan secara umum.

Buruknya keadaan gigi dan mulut pasien bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni: (1) pendidikan; (2) ekonomi; (3) sosial; (4) budaya; (5) umur, sehingga perawatan dilakukan disetiap pasien akan berbeda-beda tergantung dari faktor-faktor tersebut. Salah satu faktor yang akan

diangkat yakni faktor umur, menurut data internasional dari Bureau of The Census USA, Indonesia memiliki angka peningkatan lansia tertinggi dunia yaitu mencapai 414 persen dari tahun 1990-2015. Sehingga sebagai tenaga kesehatan dalam bidang kesehatan gigi dan mulut harus meningkatkan perawatan dibidang lansia dan, masalah kesehatan gigi yang diderita oleh kebanyakan lansai adalah kehilangan gigi. Jika masalah ini tidak diperbaiki maka akan mengganggu estetik, fonetik, dan mastikasi pasien. Untuk mengatasi masalah tersebut maka pasien tersebut diarahkan untuk melakukan pembuatan gigi tiruan (*prostodontia*) (Niko Falatehan & Eddy Kusumah, 2016).

Individu yang mengalami kehilangan gigi apabila dibiarkan akan mengganggu kesehatan gigi dan mulutnya, untuk itu perlu dibuatkan penggantinya berupa gigi tiruan. Namun sering terjadi fungsi yang digantikan tidak maksimal sehingga menimbulkan banyak keluhan. Hal ini dapat berdampak pada produktivitas individu bersangkutan. Pada beberapa kasus dapat mengakibatkan seseorang tidak dapat melakukan kegiatan sehari-hari seperti biasanya, sehingga berdampak pada kualitas hidupnya. (Chandra dkk, 2014).

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit Gigi dan Mulut

Rumah Sakit Gigi dan Mulut, selanjutnya disingkat RSGM adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut perorangan untuk pelayanan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat dan pelayanan tindakan medik. (Permenkes No 1173/Menkes/Per/X/2004).

2.2 Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (*Consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*Provider satisfaction*) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*Institutional satisfaction*) (Erdiana, 2018).

2.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Tjiptono, 2020, hlm. 19). Oleh karena itu, kepuasan pasien ini merupakan tolak ukur tinggi dalam berbagai kebutuhan pemasaran dan tujuan Rumah Sakit secara umum.

3. METODE PENELITIAN

Artikel yang relevan didapatkan dari database di *Connected Papers*.. Pencarian awal menggunakan kata kunci utama, kemudian menambahkan kata kunci yang dimodifikasi atau kata kunci tambahan. Kata kunci tersebut antara lain “pelayanan kesehatan”, kemudian “*Health Service*” dengan sinonim “Layanan Kesehatan”, “*Hospital*” dengan sinonim Rumah Sakit dan “Qualitative Research” dengan sinonim penelitian kualitatif. hasil publikasi penelitian dipublikasikan dalam rentang tahun 2017- 2022, dan menggunakan bahasa Inggris serta bahasa Indonesia.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelusuran 3 data base diperoleh sejumlah 108 Artikel. Selanjutnya dilakukan pengecekan duplikasi apakah ada duplikasi atau tidak. Setelah artikel dilakukan pengecekan duplikasi dan dikeluarkan, kemudian pengulas lakukan screening judul serta abstrak sehingga didapatkan 5 artikel yang sesuai dengan topik serta dilakukan review. Artikel yang diperoleh kemudian dimasukkan kedalam tahap selanjutnya yaitu penelaahan *full-text* berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh pengulas. Berikut 5 artikel yang di *review*;

Tabel 1. Review Artikel

No	Peneliti dan Lokasi	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	Heni Rohaeni, Irna Rahayu (2017) Bandung, Indonesia	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Kota Bandung	Teknik analisis data yang digunakan adalah uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan uji regresi linier	hasil analisis uji koefisien korelasi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai r sebesar 0,785 berada di range 0,60-0,79 atau dalam kategori tingkat hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya hasil dari uji koefisien determinasi atau besarnya Adjusted R Square adalah 0,616. Hal ini berarti bahwa 61,62% kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2.	Wine Meilasari, Winny Suwindere1, Hendra Polii (2018). Jakarta.	Tingkat kepuasan pasien dewasa pada pelayanan Radiografi panoramik di instalasi radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha	Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan teknik survei. Semua data diperoleh menggunakan uji statistik oneway anova yang diolah menggunakan program komputer SPSS	Sebagian besar responden menyatakan puas pada dimensi Reliability (kehandalan) dengan skor 95,25 %, Assurance (jaminan/keyakinan) dengan skor 94,6%, Tangibles (penampilan) dengan skor 100%, Empathy (perhatian) dengan skor 100% Responsiveness (ketanggapan) yaitu memiliki skor 100%.
3.	Nurhaeni, Syamsuddin Abubakar. (2019). Makassar	Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Gigi Tiruan Lepas Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan	jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan pendekatan cross sectional	hasil penelitian yang dilaksanakan di ruangan prosto dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan rata-rata sangat puas.
4.	Cut Corry Aquino, Masdalina Pane, Ester Harianja Donal Nababan, Dewi Bancin. (2021). Medan	Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Medan Tahun 2021	jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan desain cross sectional.	Seluruh faktor kualitas pelayanan (kehandalan, jaminan, bukti langsung, empati, dan daya tanggap) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Medan TK II Medan. Berdasarkan hasil uji analisis regresi logistik, empati merupakan faktor yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan.
5.	Akbar Syahputra, Eka Askafi, Sumarji (2022). Kediri, Jawa Tengah	Analisis Kualitas Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Iik Bhakti Wiyata Kediri	Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan wawancara dan kuisioner sebanyak 40 sampel.	Hasil penelitian ini yaitu dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien

Hasil dari 5 artikel diperoleh ulasan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi.

4.1 Dimensi Tangible

Dimensi *tangible* merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh-contoh dimensi tangible dalam kualitas pelayanan. Aspek *tangible* juga merupakan faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* yang baik akan meningkatkan harapan pelanggan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, produsen harus mengetahui seberapa jauh aspek tangible masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan menjadi terlalu tinggi.

Dimensi *tangible* umumnya lebih penting terhadap pelanggan baru. dimensi tangible umumnya tidak terlalu penting bagi pelanggan yang telah lama menjalin hubungan dengan produsen. Sehingga, produsen yang lebih mengutamakan pelanggan lama untuk bertumbuh harus lebih selektif dalam berinvestasi pada aspek tangible. Menurut Tjiptono (2020:70), bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini biasa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2012) yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik (*tangible*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap bukti fisik (*tangible*) buruk, maka kepuasan semakin rendah. Suatu rumah sakit agar bisa operasional, tidak cukup mempunyai sumber daya manusia saja, tetapi harus didukung pula oleh fasilitas penunjang Rumah Sakit baik penunjang medis maupun non medis, serta sarana penunjang rumah sakit antara lain meliputi: laboratorium, instalasi farmasi, radiologi, dan lain-lain. Fasilitas penunjang rumah sakit juga sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sehingga mempengaruhi kepuasan pasien, khususnya rawat inap (Nova, 2010).

Selain itu Gibson (2007) menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan

kebutuhan, maka pasien akan merasa puas. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian terhadap kondisi rumah sakit (kualitas baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien.

4.2 Dimensi Responsiveness.

Menurut Tjiptono (2020:70), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2016:148) daya tanggap (*responsiveness*) adalah ‘suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan’. Para pegawai rumah sakit harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah pegawai rumah sakit selalu siap membantu pelanggan. Apapun posisi seseorang di Rumah Sakit hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi rumah sakit.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sharmila dan Krishnan (2013) yang meneliti mutu pelayanan di rumah sakit swasta di Chennai India dengan 385 responden menemukan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien. Daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap (*responsiveness*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Rumah sakit merupakan lokasi yang secara umum merupakan tempat seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu menanggapi setiap keluhan pasien.

Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak pengelola rumah sakit akan memberikan rasa kepercayaan pada pasien bahwa mereka akan selalu tertolong. Badri et al (2009) dalam penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien mengemukakan bahwa dimensi *responsiveness* sebagai salah satu dari indikator yang selalu dimasukkan dalam berbagai penelitian yang berhubungan dengan mutu pelayanan. Daya tanggap (*responsiveness*) juga dapat dilihat dari bagaimana sikap ahli medis yang diinginkan pasien pada saat menanganinya.

4.3 Dimensi Reliability

Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2007) serta Hardiyati (2010) yang menyatakan bahwa variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kehandalan menurut Sayed et al (2013) juga merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayan harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, ketrampilan serta pengetahuannya (Gonzales, 2007). *Reliability* merupakan dimensi dimana Rumah Sakit mempersiapkan petugas-petugas yang mempunyai dedikasi tinggi, seperti: terampil, ramah, sopan, simpati, luwes, penuh pengertian, mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik (Snook, 2001).

4.4 Dimensi Assurance

Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Mustofa (2008) terhadap 30 responden tentang hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan menemukan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi jaminan dengan kepuasan pasien. Arsanam et al (2014) menemukan jaminan merupakan dimensi yang paling dominan. Selain itu juga penelitian yang dilakukan

Assurance mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap jaminan (*assurance*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Jika persepsi pasien terhadap jaminan (*assurance*) buruk maka, kepuasan pasien akan semakin rendah (Santoso, 2017). Dimensi assurance dapat dilihat berdasarkan bagaimana pengetahuan yang dimiliki oleh petugas rumah sakit dalam menjawab pertanyaan dari pasien. Jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan karyawan dalam melayani kebutuhan pasien, etika para pegawai, dan jaminan keamanan dari rumah sakit.

Adanya jaminan keamanan dari suatu rumah sakit akan membuat pasien merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk berobat, disamping itu jaminan dari suatu rumah sakit akan berpengaruh pada kepuasan pasien karena apa yang diinginkan pasien dapat dipenuhi oleh rumah sakit yaitu dengan pengetahuan dan ketrampilan dari perawat dan dokter (Pratiwi dan Susanto, 2016).

4.5 Dimensi Emphaty

Emphaty (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Susanto (2016) yang menyatakan bahwa *emphaty* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien. Al Khattab dkk (2011) menemukan keluhan utama terhadap pelayanan di RS pemerintah adalah daya tanggap dan empati yang berhubungan dengan kelambatan pelayanan dan singkatnya waktu konsultasi.

Kekurangan tersebut merupakan alasan utama persepsi yang kurang tentang kualitas pelayanan di RS pemerintah. Sedangkan Faisal dkk (2013) menemukan adanya hubungan antara dimensi ketanggapan dan kepedulian (empati) dengan kepuasan. Disinilah harapan serta keyakinan pasien akan memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya, sedang rumah sakit berusaha semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan sesuai harapan pasien.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian review literatur ini dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan RSGM yang ditinjau dari 5 dimensi menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori tinggi (sangat puas).
2. Hasil penelitian *review literarture* menunjukkan bahwa dimensi bukti langsung (*tangibel*) merupakan faktor paling utama yang dapat meningkatkan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM. Faktor selanjutnya secara berurut yaitu dimensi empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*) dan yang terakhir dimensi jaminan (*assurance*).

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Syahputra, Eka Askafi, Sumarji (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Iik Bhakti Wiyata Kediri*. Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Islam Kadiri Kediri. Otonomi Vol. 22 Nomor 2 Edisi Oktober 2022
- Arsanam & . 2014. *The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Departments in Public Hospitals*. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 5, No. 4, August 2014
- Azwar, A. (2016). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1496.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Bustami. (2016). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Chandra Chuanda, Vonny N. S. Wowor, Cristy Mintjelungan. 2014. *Gambaran kepuasan pelayanan perawatan gigi tiruan lepasan berbasis akrilik pada masyarakat kelurahan Molas*. Manado
- Cut Corry Aquino, Masdalina Pane, Ester Harianja Donal Nababan, Dewi Bancin. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Medan Tahun 2021*. *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 7 No. 2 Oktober 2021 Universitas Ubudiyah Indonesia
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2017. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Djoko RS. 2008. *Sistem pembiayaan pada pelayanan kesehatan gigi*. *Jurnal ilmiah dan kedokteran gigi* FKG UPDM (B).
- Erdiana Retnowulan Puspitasari, E. N., 2018. *Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Kabupaten Temanggung dengan Menggunakan Metode Hot-Fit*. *Journal of Information Systems for Public Health* , Volume 5 (3), p-45-60.
- Heni Rohaeni, Irna Rahayu (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Kota Bandung*. *Jurnal Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Bandung*
- Jatuandomi, Paulina N. Gunawan, Krista V. Siagian. 2016. *Alasan pemakaian gigi tiruan lepasan pada pasien poliklinik gigi di BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Manado; *Jurnal e-GiGi (eG)*.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Salemba Empat. Jakarta
- Niko Falatehan, Eddy Kusumah. 2016. *Gambaran tingkat kepuasan estetik dan fenotik pada pemakain gigi tiruan lengkap di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti*. Cakradonya Dent J
- Nurhaeni, Syamsuddin Abubakar. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Gigi Tiruan Lepas Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*. *Media Kesehatan Gigi*. Vol.18.No 2 Tahun 2019
- Peraturan Kemenkes Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004 Tentang RSGM Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Direktorat Kesehatan Gigi.

- Santoso, Agus dan Atik Aprianingsih, 2017. *The Influence of Perceived Service and E-Service Quality to Repurchase Intention The Mediating Role of Customer Satisfaction Case Study:Go-Ride in Java*, Journal of Business and Management, 06 (01): 32:43.
- Sudrajat, I., & Sugiarti, I. (2015). *Hubungan Kecepatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI), 3(1).
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Wine Meilasari, Winny Suwindere1, Hendra Polii (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Dewasa Pada Pelayanan Radiografi Panoramik Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Maranatha*. Padjadjaran J Dent Res Student. Laporan Penelitian Oktober 2018;2(2):87-94.
- Wijaya. Agus .2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Asosiasi Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis Terapan, Volume 02 Nomor 01 (Juni, 2018) 1-16
- Woods, Richard E., **Gonzales**, Rafael E. 2008. *Digital Image Processing Third Edition*. Pearson Education.