

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA DI KLINIK GIGI DAN MULUT  
PUSKESMAS DEMPO KOTA PALEMBANG PADA SAAT PROGRAM  
JAMINAN SOSIAL KESEHATAN (JAMSOSKES)  
SUMATERA SELATAN SEMESTA**



PK G  
2010

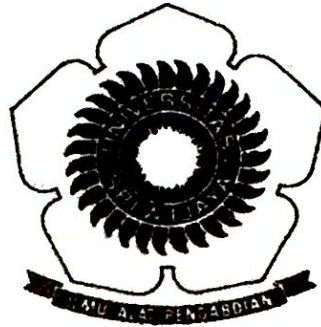
Oleh :  
**PRATTWI**  
**04061004003**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI**  
**FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**PALEMBANG**

**2010**

5  
617.607  
pra  
no-10184  
2010

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA DI KLINIK GIGI DAN MULUT  
PUSKESMAS DEMPO KOTA PALEMBANG PADA SAAT PROGRAM  
JAMINAN SOSIAL KESEHATAN (JAMSOSKES)  
SUMATERA SELATAN SEMESTA**



Oleh :  
**PRATIWI**  
**04061004003**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2010**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA DI KLINIK GIGI DAN MULUT  
PUSKESMAS DEMPO KOTA PALEMBANG PADA SAAT PROGRAM  
JAMINAN SOSIAL KESEHATAN (JAMSOSKES)  
SUMATERA SELATAN SEMESTA**

**Disusun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar  
Sarjana Kedokteran Gigi pada Program Studi Kedokteran Gigi  
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya**

**Oleh :**

**PRATIWI**

**04061004003**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2010**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**DOSEN PEMBIMBING**

**Skripsi yang Berjudul:**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA DI KLINIK GIGI DAN MULUT  
PUSKESMAS DEMPO KOTA PALEMBANG PADA SAAT PROGRAM  
JAMINAN SOSIAL KESEHATAN (JAMSOSKES)  
SUMATERA SELATAN SEMESTA**

**Disusun oleh :**

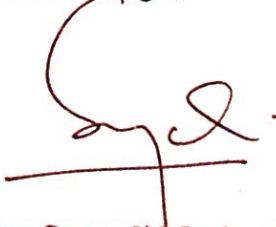
**PRATIWI**

**04061004003**

**Palembang, Agustus 2010**

**Telah disetujui oleh:**

**Pembimbing I,**



**drg. Suryadi Muchzal, M.Kes**  
**NIP. 19730320 200803 1 000 1**

**Pembimbing II,**



**drg. Bertha Aulia**

# HALAMAN PENGESAHAN

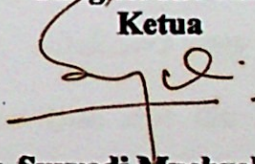
## SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA DI KLINIK GIGI DAN MULUT  
PUSKESMAS DEMPO KOTA PALEMBANG PADA SAAT PROGRAM  
JAMINAN SOSIAL KESEHATAN (JAMSOSKES)  
SUMATERA SELATAN SEMESTA**

Disusun oleh :  
**PRATTWI**

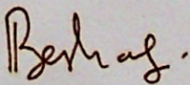
**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan  
Di depan Tim Penguji Program Studi Kedokteran Gigi  
Tanggal 31 Juli 2010**

Yang terdiri dari :  
Ketua



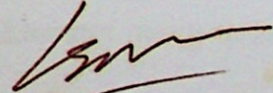
**drg. Suryadi Muchzal, M.Kes**  
NIP. 19730320 200803 1 000 1

Anggota



**drg. Bertha Aulia**

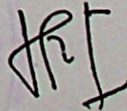
Anggota



**drg. Lasma Evy Lani, MARS**  
NIP. 140120470



**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Kedokteran Gigi  
Fakultas Kedokteran  
Universitas Sriwijaya**



**drg. Rini Bikarindrasari, M.Kes.**  
NIP. 196603071998022001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

*"Apa yang ada dihari ini adalah impian hari kemarin, dan impian hari ini adalah kenyataan yang akan muncul dihari esok "* (Hasan Al – Banna)

*"Jika kamu meragukan peluangmu sebelum berusaha kamu akan selalu menjadi orang yang kalah, maka berusahalah menjadi yang terbaik"*

### PERSEMBAHAN :

*Karya tulis ini aku persembahkan buat :*

- 1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat- Nya*
- 2. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang, do'a dan kepercayaan demi keberhasilanku.*
- 3. Kakakku Amalia Sari dan Khadapi yang selalu memberikan motivasi demi keberhasilanku.*
- 4. Teman-temanku tercinta Program Studi Kedokteran Gigi angkatan 2006 yang selalu memberikan semangat dalam keberhasilanku. LOVE U ALL*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo Kota Palembang Pada Saat Program Jaminan Sosial Kesehatan (Jamsoskes) Sumatera Selatan Semesta.”*

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan studi jenjang Strata I (satu) guna meraih gelar Sarjana Kedokteran Gigi di Universitas Sriwijaya. Atas selesainya skripsi ini -penyusun bermaksud mengucapkan terima kasih kepada :

1. drg. Rini Bikarindrasari, M.Kes., selaku ketua Program Studi Kedokteran Gigi, Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya beserta para dosen dan staf tata usaha, yang telah banyak memberikan bantuan selama penulis mengikuti pendidikan.
2. drg. Suryadi Muchzal, M.Kes. dan drg. Bertha Aulia, selaku pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang telah membimbing serta memberikan banyak bantuan dan arahan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. drg. Lasma Evy Lani, MARS., selaku penguji yang disela kesibukannya masih berkenan meluangkan waktu untuk hadir serta memberikan masukan yang berharga kepada penulis pada Sidang Proposal dan Sidang Skripsi.

4. dr. H. Meiri Iryani, M.Kes, selaku Kepala Puskesmas Dempo Kota Palembang yang telah memberikan izin untuk pelaksanaan penelitian ini, beserta para karyawan yang telah banyak membantu dalam terlaksananya penelitian ini.
5. dr. U. M. Soeyoso yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Teman-teman seangkatan, Shinta, Vera, Novi, yang telah memberi masukan serta dukungan doa untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis akan menerima dengan senang hati kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini. Penulis juga berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua yang telah membacanya. Amin.

Palembang, Agustus 2010

Penulis,

**Pratiwi**

NIM. 04061004003



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	4
I.3. Tujuan Penelitian	
I.3.1. Tujuan Umum .....	5
I.3.2. Tujuan Khusus .....	5
I.4. Manfaat Penelitian	
I.4.1. Bagi Peneliti .....	6
I.4.2. Bagi Institusi Pendidikan .....	6
I.4.3. Bagi Institusi Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1. Pelayanan Kesehatan	
II.1.1. Definisi Pelayanan Kesehatan .....	7
II.1.2. Standar Dalam Pelayanan Kesehatan .....	8
II.2. Kualitas Pelayanan	
II.2.1. Konsep Kualitas Pelayanan .....	9
II.2.2. Faktor-Faktor Yang Digunakan Dalam Mengevaluasi Kualitas Pelayanan Jasa .....	11
II.3. Keputusan Pembelian	
II.3.1 Konsep Pemasaran .....	14
II.3.2. Jasa .....	15
II.3.3. Pengertian Perilaku Konsumen .....	18
II.3.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi dan Ekspektasi Konsumen (Gasper, 1999 : 118) .....	19
II.3.5. Karakteristik Produk yang Diinginkan Konsumen .....	20

II.3.6. Faktor-Faktor Utama yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian .....	20
II.3.7. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	23
II.3.8. Konsep Keputusan Pembelian .....	25
II.3.9. Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian .....	26
II.3.10. Pembelian dan Konsumsi Jasa .....	28
II.4. Puskesmas	
II.4.1. Definisi Puskesmas .....	30
II.4.2. Kedudukan, Fungsi dan Upaya Puskesmas .....	31
II.4.3. Struktur Organisasi Puskesmas .....	33
II.4.4. Balai Pengobatan/Poliklinik Gigi Puskesmas .....	34
II.4.5. Sarana/Fasilitas .....	34
II.4.6. Kegiatan Upaya Balai Pengobatan/Poliklinik Gigi .....	35
II.5. Puskesmas Dempo Kota Palembang	
II.5.1. Gambaran Umum Puskesmas Dempo Kota Palembang ...	35
II.5.2. Visi dan Misi Puskesmas Dempo Kota Palembang .....	35
II.5.3. Struktur Organisasi Puskesmas Dempo Kota Palembang ..	36
II.6. Jaminan Sosial Kesehatan (Jamsoskes) Sumatera Selatan Semesta Program Berobat Gratis	
II.6.1. Program Berobat Gratis .....	38
II.6.2. Peserta Jamsoskes Sumsel Semesta .....	39
II.6.3. Pelayanan bagi Peserta Jamsoskes di Puskesmas dan Jejaringsnya .....	39
II.7. Kerangka Teori .....	40
II.8. Kerangka Konsep .....	41
II.9. Definisi Operasional .....	43
II.10. Hipotesis .....	45
 BAB III METODE PENELITIAN	
III.1. Desain Penelitian .....	47
III.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	47
III.3. Populasi dan Sampel .....	47
II.3.1. Populasi .....	47
II.3.2. Sampel Penelitian .....	47
III.4. Variabel Penelitian .....	49
III.5. Jenis dan Sumber data .....	49
III.5.1. Jenis data .....	49
III.5.2. Sumber data .....	49
III.6. Metode Pengumpulan Data .....	51
III.6.1. Metode Dokumentasi .....	51
III.6.2. Metode Angket atau Kuesioner .....	51
III.7. Metode Analisis Data .....	51

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### IV.1 Hasil Penelitian

IV.1.1 Uji Validitas .....	53
IV.1.2 Uji Reliabilitas .....	53
IV.1.3 Analisis Univariat .....	54
IV.1.3.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	54
IV.1.3.2 Distribusi Responden Menurut Usia .....	55
IV.1.3.3 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	55
IV.1.3.4 Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	56
IV.1.4 Analisis Bivariat .....	57
IV.1.4.1 Korelasi Antar Variabel .....	57
IV.1.4.2 Uji Parsial (Uji T) .....	60
IV.1.5 Analisis Multivariat .....	61
IV.1.5.1 Uji Anova (Uji F) .....	61
IV.1.5.2 Analisis Regresi .....	62

### IV.2 Pembahasan

IV.2.1 Bukti Langsung .....	64
IV.2.2 Keandalan .....	65
IV.2.3 Daya Tanggap .....	66
IV.2.4 Jaminan .....	67
IV.2.5 Empati .....	68

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan .....	70
V.2 Saran .....	71

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Definisiz Operasional Penelitian .....	43
Tabel 2.	Jenis Kelamin Responden .....	54
Tabel 3.	Usia Responden .....	55
Tabel 5.	Tingkat Pendidikan Responden .....	56
Tabel 6.	Jenis Pekerjaan Responden .....	57
Tabel 7.	Korelasi Antara Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan,Empati Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa .....	57
Tabel 8.	Uji T .....	60
Tabel 9.	Uji Anova (Uji F) .....	62
Tabel 10.	Uji Regresi .....	62
Tabel 11.	Analisa Regresi Linear Berganda .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proses Keputusan Pembelian .....	27
Gambar 2. Struktur Organisasi Puskesmas Dempo Kota Palembang .....	34
Gambar 3. Kerangka Teori .....	41
Gambar 4. Kerangka Konsep .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

### Nomor Lampiran

1. Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo Kota Palembang Pada Saat Program Jaminan Sosial Kesehatan ( Jamsoskes ) Sumatera Selatan Semesta
2. Hasil *output* Uji Validitas, Uji Realibilitas, Analisis Univariat, Bivariat, dan Multivariat Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo Kota Palembang Pada Saat Program Jaminan Sosial Kesehatan ( Jamsoskes ) Sumatera Selatan Semesta
3. Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Uji Validitas dan Uji Realibilitas Dari Kepala Puskesmas Merdeka Kota Palembang.
4. Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian Dari Kepala Puskesmas Dempo Kota Palembang
5. Lembar Jadwal Konsultasi Penulisan Skripsi



**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2010**

**ABSTRAK**

**Pratiwi**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA DI KLINIK GIGI DAN MULUT PUSKESMAS DEMPO KOTA PALEMBANG PADA SAAT PROGRAM JAMSOSKES SUMATERA SELATAN**

Puskesmas Dempo Kota Palembang merupakan salah satu puskesmas yang menjalankan program berobat gratis Jaminan Sosial Kesehatan (Jamsoskes) Sumatera Selatan memiliki jumlah kunjungan rawat jalan gigi yang tertinggi di Kota Palembang. Namun, peningkatan tersebut belum tentu disertai dengan kualitas yang baik, sehingga timbul permasalahan untuk diteliti yaitu adakah pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap keputusan menggunakan jasa di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo Kota Palembang pada saat Program Jamsoskes. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap keputusan menggunakan jasa di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo Kota Palembang pada saat Program Jamsoskes.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung dengan sampel sebanyak sebanyak 100 pasien dengan teknik *consecutive sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan jasa dan keputusan penggunaan jasa sebagai variabel terikat. Data diambil menggunakan metode dokumentasi, kuesioner dan dianalisis dengan regresi *multiple*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap keputusan penggunaan jasa di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo pada saat Program Jamsoskes, dimana faktor bukti langsung berpengaruh paling besar sedangkan yang berpengaruh paling kecil adalah kehandalan dan pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap penggunaan jasa sebesar 64% dan sisanya 36% dipengaruhi oleh faktor lain.

Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu parameter yang menentukan tinggi rendahnya keputusan penggunaan jasa di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo Kota Palembang pada saat Program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Keputusan Menggunakan Jasa, Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta**

**PROGRAM STUDY OF DENTISTRY  
FACULTY OF MEDICINE SRIWIJAYA UNIVERSITY  
PALEMBANG  
2009**

**ABSTRACT**

**Pratiwi**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON THE DECISION TO USE HEALTH SERVICE IN HEALTH CARE CLINIC DENTAL AND MOUTH DEMPO PALEMBANG CITY PROGRAM ON SOUTH SUMATERA JAMSOSKES**

Palembang Dempo Health Center is one of health center in Palembang who runs a free medical program of Health Social Security (Jamsoskes) South Sumatera Universe has a number of outpatient who visits of the highest in teeth service Palembang. However, the increase is not necessarily accompanied by good quality, which raised an interesting issue to be researched and there are any health service quality impact to decision in service and Oral Health Center Dental Clinic Dempo in South Sumatera Jamsoskes Universe. The objective research objective was to analyze the influence of the quality of health service against the decision to use the service of Dental and Oral Health Center Clinic Dempo at Palembang.

The population in this study are all patients with aamples is taken as many as 100 patients with consecutive sampling technique. The independent variable is the quality of services and the decision to use service as dependent variable. Data retrieved using the method of documentation, questionnaires and analyzed with multiple regression.

The result showed that there isi significant influence between quality of care which consists of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy for the decision to use the service in Oral Health Center Dentl Clinic Dempo South Sumatera Jamsoskes Universe. The result showed thar the factor which most influential is direct evidence of an effect while the smallest is the reliability and service quality impact on the use of services by 64% and the rest 36% by other factors.

It can be concluded that service quality is one of the parameters that determine the level of the decision to use the service at the Oral and Dental Clinic Center Dempo Palembang City when Jamsoskes Universe is held

**Keywords: Quality of Health Services, Using Decision Services, Jamsoskes South Sumatera Universe**



# BAB I

## PENDAHULUAN



### I.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan unsur penting bagi kehidupan manusia. Pentingnya kesehatan bagi kehidupan manusia, menjadi perhatian utama di tengah komitmen internasional yang hendak mencapai *Millenium Development Goals* (MDGs) 2015. Target MDGs dalam bidang kesehatan adalah penurunan angka kematian anak, peningkatan kesehatan ibu, dan pemberantasan penyakit HIV/AIDS, malaria, serta penyakit lainnya. Pembangunan kesehatan di Indonesia dilakukan guna memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan, sesuai dengan amanat UUD 1945 Pasal 28 H dan UU No.23 Tahun 1992 tentang kesehatan.<sup>1</sup>

Untuk mewujudkan tujuan dan keinginan diatas, Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan meluncurkan program brobat gratis Jaminan Sosial Kesehatan (Jamsoskes) Sumatera Selatan Semesta pada tanggal 27 Januari 2009. Program ini diluncurkan untuk melengkapi program kesehatan yang diterapkan pemerintah pusat melalui Jamsostek, Askes, dan Asabri, untuk menjangkau masyarakat yang belum terlayani dengan asuransi kesehatan.<sup>2</sup>

Melalui program ini, sebanyak 716.513 warga di 16 kecamatan di Kota Palembang pada tahun 2009 berhak mendapatkan layanan kesehatan di seluruh puskesmas dan rumah sakit rujukan yang telah ditentukan dengan melampirkan fotokopi kartu keluarga, KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan surat keterangan Lurah.

Tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, meningkatkan cakupan penduduk yang mendapatkan pelayanan kesehatan, serta meningkatkan keuangan yang transparan dan akuntabel. Tidak sedikit hasil yang telah dicapai, antara lain dapat dilihat dari perkembangan beberapa indikator kesehatan masyarakat. Namun, keberhasilan tersebut belum tentu disertai dengan kepuasan pasien yang diberikan oleh tenaga pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dan dapat berubah-ubah.<sup>3</sup>

Kurun waktu 15 bulan program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta digulirkan Pemprov Sumsel. Pada awalnya masih banyak ditemukan kendala di lapangan. Yakni pencairan dana kiam pelayanan terhadap sejumlah puskesmas atau rumah sakit yang ditunjuk sebagai pelaksana program ini, masih terkatung-katung. Belum lagi, adanya keluhan masyarakat tentang pemberian pelayanan puskesmas dan rumah sakit yang sering menimbulkan konflik di lapangan, serta terjadi kesalahan dan ketidakmengertian masyarakat selaku pengguna program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta tentang pola pelayanan secara berjenjang yang berakibat ledakan pasien pada sejumlah puskesmas atau rumah sakit rujukan di tingkat kabupaten/kota hingga provinsi.<sup>4</sup>

Salah satunya, Puskesmas Dempo Kota Palembang yang memiliki jumlah kunjungan rawat jalan gigi tertinggi di Kota Palembang yang melaksanakan program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta. Berdasarkan Data Dinas Kesehatan Kota Palembang, jumlah kunjungan pasien rawat jalan gigi Puskesmas Dempo Palembang tahun 2005 berjumlah 8.464, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2006

menjadi 3.328, dan mengalami peningkatan kembali pada tahun 2007 dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 8.355. Dibandingkan pada tahun 2007, jumlah kunjungan pasien pada tahun 2008 mengalami penurunan menjadi 7.716, sedangkan pada tahun 2009 dimana Program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta telah dilaksanakan, jumlah kunjungan pasien rawat jalan gigi mengalami peningkatan yang sangat tinggi menjadi 10.651.

Pada tahun 2010, jumlah kunjungan rawat jalan gigi pada saat program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta pada bulan Januari sampai dengan bulan Mei sejumlah 5.458. Kasus penyakit pulpa & jaringan periapikal lebih dominan di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo Kota Palembang Pada Tahun 2005, 2006, 2007, 2008 dan 2009, sedangkan pada tahun 2006, gingivitis & penyakit periodontal yang lebih dominan. Penyakit rongga mulut, kelenjar ludah, dan rahang merupakan kasus penyakit yang paling rendah pada tahun 2005 sampai dengan 2009. Kenaikan dan penurunan jumlah kunjungan rawat jalan di Klinik Gigi Dempo, terutama pada saat Program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta bisa disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain pola tarif, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan.

Menurut Pasuraman dkk (1997), ada lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan yaitu tampilan fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan saran komunikasi; kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan dengan segera, akurat dan memuaskan; ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dengan cara memberikan layanan yang tanggap; kepastian jaminan

(*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan; dan kemampupahaman (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>5,6</sup>

Baik tidaknya kualitas pelayanan pada saat program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta akan berdampak secara langsung kepada kepuasan pasien. Terciptanya kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya tercipta hubungan harmonis dengan pasien, memberikan dasar terciptanya loyalitas pasien, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi puskesmas dimana akan mempengaruhi seseorang untuk mengambil keputusan dalam menggunakan jasa di suatu puskesmas tertentu. Namun, peningkatan jumlah kunjungan rawat jalan gigi di Puskesmas Dempo pada saat Program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta tersebut belum tentu disertai dengan kualitas yang baik sehingga tidak selalu mendorong seseorang untuk menggunakan jasa di puskesmas tersebut. Karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap keputusan menggunakan jasa di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo Kota Palembang pada saat Program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Dengan melihat latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap keputusan menggunakan jasa di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo Kota Palembang pada saat Program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta.

## **I.3. Tujuan Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap keputusan menggunakan jasa di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo Kota Palembang pada saat Program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta.

### **I.3.2. Tujuan Khusus**

- a. Diketuinya distribusi dan frekuensi dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo Kota Palembang pada saat Program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta.
- b. Diketuinya hubungan dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap keputusan menggunakan jasa di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo Kota Palembang pada saat Program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta.

- c. Diketahui faktor yang paling dominan terhadap keputusan menggunakan jasa di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo Kota Palembang pada saat Program Jamsoskes Sumatera Selatan Semesta.

#### **I.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Puskesmas

Dengan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan kegiatan evaluasi kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa.

2. Bagi Peneliti

Sebagai penambah pengetahuan dan pengalaman dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan bidang pemasaran yaitu tentang kualitas pelayanan dibidang jasa pelayanan Puskesmas.

3. Bagi Fakultas

Menambah perbendaharaan karya tulis ilmiah yang dapat bermanfaat sebagai bahan pustaka tentang kepuasan pasien sebelum dan sesudah berobat gratis.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Muninjaya, A.A. 2004. Gede. *Manajemen Kesehatan*. Ed. 2. Jakarta: EGC. Hlm. 128-129.
2. Hidayatullah Adronafis. 2009. *Jamsoskes Bagi Warga Tidak Mampu*.  
<http://hidayatullahadronafis.blogspot.com/2009/01/jamsoskes-bagi-warga-tidak-mampu.html>
3. Hidayatullah Adronafis. 2009. *Klaim Dana Jamsoskes*.  
<http://hidayatullahadronafis.blogspot.com/2009/01/jamsoskes-bagi-warga-tidak-mampu.html>
4. *Apa Kabar Dana Jamsoskes*  
<http://www.sumatera-ekspres.com/ediscetak/content/view/070310/>
5. *Berobat Gratis Masih Bermasalah*.  
<http://www.seputarindonesia.com/ediscetak/content/view/229477/>
6. Abdullah, Andi Zulkifli. 2008. *Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. *Dentofasial* 7: 99-106.
7. Mellani, C. Negara. 2008. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang*. Palembang: Universitas Sriwijaya. Skripsi.
8. Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
9. Mauludin, Hanif. 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban)*. *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1 (April) : 37-51.
10. Kotler, P dan G. Amstrong. 1997. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran 1*. PT. Prehallindo.
11. Gasperz, Vincent. 1999. *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.



12. Rachmi, Mulik Liza. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Miracle Aesthetic Clinic Balikpapan*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman. Disertasi.
13. Kotler, Philip dan A.B.Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis. Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Yogyakarta : Salemba Empat.
14. Agus Hendroyono. *Mutu Pelayanan Kesehatan & Service Recovery*. <http://www.lrc kesehatan.net/upload/mutu%20pelayanan.pdf>
15. Ali, Muhammad. 1992. *Analisis Jalur*. Jakarta : Balai Pustaka.
16. Swastha, Basu. 1998. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta : Liberty.
17. Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
18. Moenir, A.S.2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
19. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>
20. Barnes, James G. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta :Andi.
21. Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan*. Jakarta: Erlangga. Hlm. 112-113.
22. Fitri, Meta. 2008. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Lima Dimensi Pelayanan (Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy) Di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Tanjung Batu Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2008*. Palembang; Universitas Sriwijaya. Skripsi.
23. Retno Indarwati, S.Kep.Ns. *Puskesmas*. <http://www.ners.unair.ac.id/materikuliah/PUSKESMAS.pdf>
24. Fajar. *Puskesmas*. <http://kelompokdiskusi.multiply.com/journal/item/1304/PUSKESMAS>



25. Dr.Benny Soegianto, MPH. *Kebijakan Dasar Puskesmas*.  
<http://alfredsaleh.files.wordpress.com/2007/06/kebj-dasar-pusk-280507.pdf>
26. Maya Syahria Saleh. *Puskesmas Sebagai Agen Pemberdayaan Masyarakat*.  
<http://tirtaamartya.wordpress.com/2007/06/25/puskesmas-sebagai-agen-pemberdayaan-masyarakat/>
27. Lukman Rohimin. *Program Berobat Gratis Di Sumatera Selatan*.  
<http://lukmanrohimin.blogspot.com/2009/02/program-berobat-gratis-di-sumatera.html>.
28. Notoatmodjo, Soekidjo. 1993. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi I.  
Jakara: PT. Rineka Cipta.
29. Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.  
Jakarta:Rineka Cipta.
30. Kotler, Philip dan A.B.Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Yogyakarta : Salemba Empat.