

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI POLIKLINIK GIGI DAN MULUT
RUMAH SAKIT MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG
TAHUN 2008**



**Oleh:
Mellani Cindera Negara
04043102031**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
TAHUN 2008**

S
615.507
reg
in
e-synergy
2008

HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI POLIKLINIK GIGI DAN MULUT
RUMAH SAKIT MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG
TAHUN 2008



- 17965
- 18400



Oleh:

Mellani Cindera Negara

04043102031

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
TAHUN 2008**

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI POLIKLINIK GIGI DAN MULUT
RUMAH SAKIT MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG
TAHUN 2008**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna memperoleh derajat Sarjana Kedokteran Gigi
Universitas Sriwijaya**

**Oleh:
Mellani Cindera Negara
04043102031**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
TAHUN 2008**

HALAMAN PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

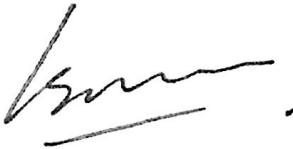
Skripsi yang berjudul :
**Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan
dengan Tingkat Kepuasan Pasien
di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Moh. Hoesin Palembang
Tahun 2008**

Disusun Oleh :
Mellani Cindera Negara
04043102031

Palembang, November 2008

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I



drg. Lasma Evy Lani, MARS.

NIP. 140120470

Pembimbing II



drg. Maya Hudiyati

NIP. 132306959

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan
dengan Tingkat Kepuasan Pasien
di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Moh. Hoesin Palembang
Tahun 2008**

Disusun Oleh :
Mellani Cindera Negara
04043102031

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan
di depan Tim Penguji Program Studi Kedokteran Gigi
Tanggal 4 November 2008

Yang terdiri dari :

Ketua



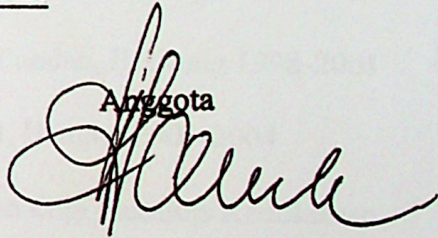
drg. Lasma Evy Lani, MARS.
NIP.140120470

Anggota



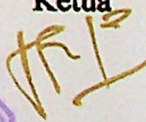
drg. Maya Hudiyati
NIP. 132306959

Anggota



dr. H. M. A. Husnil Farouk, MPH.
NIP. 130528123

Mengetahui,
Program Studi Kedokteran Gigi
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya
Ketua



drg. Rini Bikarindrasari, M. Kes.
NIP. 132206268



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Mellani Cindera Negara

Tempat/Tanggal Lahir : Bangka/7 Oktober 1987

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Komp. RSS. Srijaya. Blok E.4, Palembang

Riwayat Pendidikan : - TK Pembina Tanjung Pandan, Belitung 1990-1991
- TK Pertiwi Tanjung Pandan, Belitung 1991-1992
- SD Negeri 7 Tanjung Pandan, Belitung 1992-1993
- SD Negeri 31 Tanjung Pandan, Belitung 1993-1998
- SLTP Negeri 2 Tanjung Pandan, Belitung 1998-2001
- SMU Negeri 2 Sungailiat, Bangka 2001-2004
- Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran
Universitas Sriwijaya Palembang 2004 sampai dengan
sekarang.

"Biasanya kegagalan adalah awal dari kesuksesan, tetapi sukses itu sendiri merupakan awal baru bagi langkah untuk menuju puncak sukses"

Ku Persembahkan Untuk:

Orang tuaku tercinta, terima kasih atas semua doa yang tak pernah henti terucap. Terima kasih juga atas segala kepercayaan, cinta, kasih dan sayang yang selalu terbingkis indah untukku.

Adik-adikku tersayang (Julius, Rara dan Asha), kadang dengan meributkan hal kecil, kita bisa menyadari hal yang lebih besar... terima kasih atas segala support sehingga aku bisa menyusun puzzle kehidupanku dengan lebih baik,

Nenek dan alm. Kakek, terima kasih telah memperkaya bekal kehidupanku dengan nasehat dan doa yang selalu terpanjatkan.

Sahabat-sahabat terbaikku dan teman-teman seperjuangan yang selalu menyemangati dan bersama dalam suka dan duka, kalian adalah anugerah terindah yang membuat hidup begitu menyenangkan. Makasih telah menjadikan aku "berarti", selalu bersedia meminjamkan bahu saat aku sedih dan selalu mengucapkan syukur saat aku berbinar bahagia. Terima kasih juga atas semua doa, waktu, airmata dan gelak tawa yang kita bagi bersama.

Almamaterku

***"Setiap manusia adalah malaikat bersayap satu,
dan hanya bisa terbang jika saling berpelukan"***

Aku takkan berhenti sampai di sini, tentunya aku akan selalu meminjam sayap kalian untuk bisa tetap terbang, dan tentunya sayapku juga selalu ada jika kalian membutuhkannya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur diucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, setelah berbagai hambatan yang harus diatasi dengan kerja keras dan usaha. Penulisan skripsi yang berjudul “Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang tahun 2008” merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi Kedokteran Gigi.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.
2. Drg. Rini Bikarindrasari, M.Kes., ketua Program Studi Kedokteran Gigi.
3. Drg. Lasma Evy Lani, MARS., selaku Pembimbing I skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
4. Drg. Maya Hudyati selaku pembimbing II skripsi yang telah membantu dan memberikan banyak masukan selama penulisan skripsi ini.
5. Dr. H.M.A. Husnil Farouk, MPH., selaku penguji skripsi.
6. Dr. H. Indra Martadiandra, M.Kes., dan dr. Hj. Alma Yulianti Lani, M.Kes., yang telah banyak memberikan arahan, bahkan disela-sela kesibukannya.
7. Keluarga besarku (om, tante, bibi, sepupu) semuanya yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doanya.

8. Seluruh teman-teman angkatan 2004 Program Studi Kedokteran Gigi, terima kasih atas persahabatan dan persaudaraan yang begitu mengesankan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

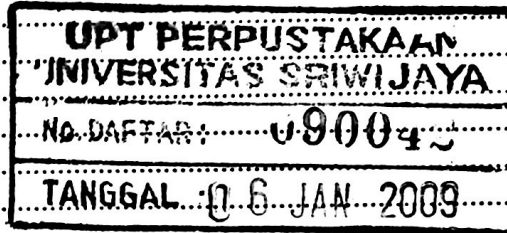
Palembang, November 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv



BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	6
I.3. Tujuan Penelitian	
I.3.1. Tujuan Umum.....	6
I.3.2. Tujuan Khusus.....	6
I.4. Manfaat Penelitian.....	7
I.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Telaah Pustaka	
II.1.1. Pelayanan Kesehatan	
II.1.1.1. Definisi Pelayanan Kesehatan.....	8
II.1.1.2. Standar Dalam Pelayanan Kesehatan.....	8
II.1.1.3. Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	9
II.1.2. Kepuasan Pasien	
II.1.2.1. Definisi dan Konsep Kepuasan Pasien.....	11
II.1.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	13
II.1.2.3. Kepuasan dan Kualitas Pelayanan.....	16
II.1.3. Pengukuran Kepuasan.....	17
II.1.4. Rumah Sakit	
II.1.4.1. Definisi Rumah Sakit.....	18
II.1.4.2. Jenis Rumah Sakit.....	19

II.1.4.3. Organisasi Rumah Sakit.....	22
II.2. Hipotesis	23
II.2.1. Kerangka Konsep.....	23
II.2.3. Definisi Operasional.....	24
II.2.4. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
III.1. Desain Penelitian.....	27
III.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
III.3. Populasi dan Sampel	
III.3.1. Populasi.....	28
III.3.2. Sampel.....	28
III.4. Pengumpulan data	
III.4.1. Alat Pengumpulan Data.....	30
III.4.2. Teknik Pengumpulan data.....	32
III.5. Pengolahan Data.....	32
III.6. Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN	
IV.1. Poliklinik Gigi dan Mulut.....	35
IV.2. Analisis Univariat	
IV.2.1. Distribusi Frekuensi Penilaian Pasien terhadap Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud).....	36
IV.2.2. Distribusi Frekuensi Penilaian Pasien terhadap Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	36
IV.2.3. Distribusi Frekuensi Penilaian Pasien terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	37
IV.2.4. Distribusi Frekuensi Penilaian Pasien terhadap Dimensi <i>Assurance</i> (Keyakinan).....	38
IV.2.5. Distribusi Frekuensi Penilaian Pasien terhadap Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	38
IV.2.6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan.....	39
IV.3. Analisis Bivariat	
IV.3.1. Hubungan Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	39
IV.3.2. Hubungan Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	40
IV.3.3. Hubungan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	41
IV.3.4. Hubungan Dimensi <i>Assurance</i> (Keyakinan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	42

IV.3.5. Hubungan Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	43
---	----

BAB V PEMBAHASAN

V.1. Keterbatasan Penelitian.....	45
V.2. Analisis Hasil Penelitian	
V.2.1. Variabel Tingkat Kepuasan Pasien.....	46
V.3. Hubungan Variabel Independen dan Dependen	
IV.3.1. Hubungan Antara Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) dengan Tingkat kepuasan pasien.....	47
IV.3.2. Hubungan Antara Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) dengan tingkat kepuasan pasien.....	48
IV.3.3. Hubungan Antara Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) dengan tingkat kepuasan pasien.....	50
IV.3.4. Hubungan Antara Dimensi <i>Assurance</i> (Keyakinan) dengan tingkat kepuasan pasien.....	51
IV.3.5. Hubungan Antara Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) dengan tingkat kepuasan pasien.....	53

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

VI.1. Kesimpulan.....	55
VI.2. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	Jumlah Kunjungan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang dari tahun 2005-2007	5
Tabel 2	Definisi Operasional Penelitian	24
Tabel 3	Distribusi Frekuensi Penilaian Pasien terhadap Dimensi Berwujud di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang Tahun 2008	36
Tabel 4	Distribusi Frekuensi Penilaian Pasien terhadap Dimensi Keandalan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang Tahun 2008	37
Tabel 5	Distribusi Frekuensi Penilaian Pasien terhadap Dimensi Ketanggapan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang Tahun 2008	37
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Penilaian Pasien terhadap Dimensi Keyakinan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang Tahun 2008	38
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Penilaian Pasien terhadap Dimensi Empati di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang Tahun 2008	38
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang Tahun 2008	39
Tabel 9	Hubungan Dimensi Berwujud dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang Tahun 2008	40
Tabel 10	Hubungan Dimensi Keandalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang Tahun 2008	41
Tabel 11	Hubungan Dimensi Ketanggapan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang Tahun 2008	42
Tabel 12	Hubungan Dimensi Keyakinan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang Tahun 2008	43
Tabel 13	Hubungan Dimensi Empati dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang Tahun 2008	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konsep	23
Gambar 2 Desain Cross Sectional Penelitian	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.
Lampiran 2	Pengelompokan Nilai Tengah.
Lampiran 3	Distribusi Frekuensi variabel.
Lampiran 4	Uji Chi-Square.
Lampiran 5	Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian dari Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang.

ABSTRAK

Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas mereka akan meninggalkan perusahaan (institusi) dan menjadi pelanggan pesaing. Oleh karena itu, sebuah institusi harus melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk yang bisa membuat pelanggan tidak puas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang tahun 2008. Variabel yang diteliti adalah lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan sebagai variabel independen yaitu dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi tanggapan (*responsiveness*), dimensi keyakinan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*), serta tingkat kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, dimana teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah *consecutive sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 100 pasien dengan alat ukur kuesioner. Pengambilan data dilakukan pada bulan Agustus 2008. Dari lima variabel independen (berwujud/*tangible*, keandalan/*reliability*, tanggapan/*responsiveness*, keyakinan/*assurance* dan empati/*emphaty*) yang diteliti didapatkan hubungan yang bermakna terhadap variabel dependen (tingkat kepuasan pasien) dengan nilai p lebih kecil dari α (0,05). Dengan demikian, ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang tahun 2008.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien

ABSTRACT

Customer really do have to be satisfied, if not they will leave institution as customer and become rival customer. Thus, an institution must assess customer's degree of satisfactory to know the attributes of product that can cause customer's dissatisfactory. This study is aimed to analyze the correlation between health service and the degree of patient satisfaction in Dental Clinic in Moh. Hoesin Central General Hospital 2008. The variables that are studied are five dimensions of health services quality as independent variable among them are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, and the degree of patient satisfaction as a dependent variable. This study is analytical descriptive which uses cross sectional approach, where the sampling technique is consecutive sampling. The sample are 100 patient with questionnaire used as quantifying measurement. Sampling was done in August 2008. From five independent variables that were studied a significant correlation was acquired from the dependent variable with p value less than alpha (0.05). There are significant correlation between service quality and degree of patient satisfaction in Dental Clinic in Moh. Hoesin Central General Hospital 2008.

Key word : service quality, patient satisfaction



BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Dewasa ini, segala sektor usaha telah berkembang dengan pesatnya, termasuk dalam bidang kesehatan. Sektor kesehatan telah menjadi salah satu unsur yang menentukan kelangsungan hidup manusia. Tidak ada aktivitas dalam hidup manusia yang dapat dilepaskan dari kepentingan kesehatan.

Dalam kerangka tatanan Sistem Kesehatan Nasional, rumah sakit menjadi salah satu unsur yang harus dapat memenuhi tujuan pembangunan kesehatan, yaitu untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional.¹

Rumah Sakit Umum sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memegang peranan yang cukup penting dalam pembangunan kesehatan. Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisistik dan subspesialisistik, yang mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.²

Dari sudut dimensi *tangible*, sebuah rumah sakit diharapkan mampu mendesain berbagai fasilitas fisik yang mendukung (*physical support*). Fasilitas

tersebut meliputi ruang tunggu dan ruang periksa, antara lain tersedianya ruang tunggu yang nyaman, peralatan medis yang lengkap beserta sterilisasi yang memadai, serta penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih. Tetapi, kondisi yang ada di Poliklinik Gigi dan Mulut belum bisa memenuhi kondisi ideal, dimana ruang tunggu yang ada masih dirasakan kurang memadai. Kurangnya tempat duduk di ruang tunggu seringkali membuat pasien harus menunggu dengan berdiri atau mencari tempat duduk di ruangan lain. Hal ini membuat ketidaknyamanan pasien dalam menunggu untuk mendapatkan perawatan.

Dari sudut dimensi *reliability* (keandalan), rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasiennya. Dimensi ini antara lain waktu menunggu di ruang tunggu yang cepat, jadwal pelayanan dokter yang tepat waktu, serta pelayanan administrasi yang tidak berbelit-belit. Tetapi, di RSMH khususnya Poliklinik Gigi dan Mulut, kadang dijumpai petugas kesehatan yang datang terlambat sehingga harus membuat pasien menunggu lebih lama sebelum mendapatkan pelayanan. Tak jarang juga pasien mengeluhkan prosedur pendaftaran dan pembayaran yang berbelit-belit karena mereka harus mengurus keduanya di loket yang lokasinya di luar Poliklinik Gigi dan Mulut.

Dari sudut dimensi *responsiveness* (ketanggapan), sebuah rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan konsumen, antara lain pemberian informasi tentang penyakit pasien secara jelas dan mudah dimengerti, serta kemampuan untuk menyelesaikan keluhan pasien dengan cepat dan tepat. Di bidang kesehatan gigi dan mulut, kadang dijumpai situasi dimana ada ketidaksesuaian antara

keinginan pasien dengan tindakan yang dilakukan dokter untuk menangani penyakitnya. Maka, dibutuhkan kemampuan petugas untuk memberikan penjelasan dan informasi yang jelas agar tindakan yang dilakukan bisa diterima dengan baik oleh pasien.

Dari sudut dimensi *assurance* (keyakinan), sebuah rumah sakit diharapkan mampu membangun rasa percaya dan keyakinan dalam diri pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini meliputi kemampuan para dokter untuk mendiagnosa penyakit, keterampilan petugas dalam bekerja serta pelayanan yang sopan dan ramah. Namun tak jarang dijumpai petugas yang bersikap kurang ramah terhadap pasien, sehingga akan mengurangi rasa percaya pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Dari sudut dimensi *emphaty* (empati), sebuah rumah sakit diharapkan mampu membuat pasien merasa diperlakukan sebagai individu-individu yang istimewa, dengan memberikan perhatian kepada pasien saat mereka menyampaikan keluhannya, sikap yang baik terhadap keluarga yang mendampingi pasien, serta adanya rasa simpati terhadap penyakit yang diderita pasien. Tetapi, tidak jarang pasien mengeluhkan sikap petugas yang acuh tak acuh sehingga menyebabkan pasien merasa kurang diperhatikan.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap dalam ingatan pasien, sehingga dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke rumah sakit yang sama. Hal ini akan

merupakan promosi dari mulut ke mulut bagi calon pasien lainnya, yang diharapkan sangat positif bagi usaha rumah sakit.³

Rumah Sakit Dr. Moh. Hoesin Palembang (RSMH Palembang) didirikan atas prakarsa Menteri Kesehatan RI pada tahun 1953 dan mulai beroperasi pada tanggal 3 Januari 1957. Seiring dengan perjalanan waktu, rumah sakit ini semakin berkembang, baik fasilitas sarana dan prasarana termasuk sumber daya manusianya, dimana tersedia dokter spesialis lengkap dan beberapa subspesialis, sehingga mengubah tipenya dari tipe C menjadi Rumah Sakit Umum Pusat tipe B dan merupakan rumah sakit yang terbesar serta menjadi rumah sakit rujukan layanan kesehatan di Sumatera Selatan.

RSMH Palembang mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, maka RSMH Palembang memiliki fasilitas pelayanan kesehatan antara lain: Layanan rawat jalan (rawat jalan biasa dan rawat jalan graha spesialis), Layanan rawat inap, Instalasi Bedah Sentral (IBS), Rehabilitasi Medis dan Layanan penunjang medis.

Salah satu dari pelayanan rawat jalan biasa RSMH Palembang adalah Poliklinik Gigi dan Mulut. Poliklinik Gigi dan Mulut telah melayani masyarakat selama lebih dari empat dekade, mempunyai pengalaman yang cukup dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang.⁴

Tingkat kepuasan terhadap suatu pelayanan kesehatan bisa dilihat berdasarkan data kunjungan pasien. Berdasarkan hasil evaluasi kunjungan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang seperti pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang dari Tahun 2005-2007

Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien
2005	6432
2006	6470
2007	6130

Sumber: Rekapitulasi laporan kunjungan pasien Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat adanya fluktuasi kenaikan jumlah kunjungan pasien, dimana jumlah kunjungan mengalami kenaikan pada tahun 2006 tetapi menurun pada tahun 2007. Kenaikan dan penurunan tersebut bisa disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain pola tarif, aksesibilitas dan kualitas layanan.

Dilihat dari dimensi kualitas pelayanan, masih banyak hal yang menjadi keluhan pasien, antara lain minimnya fasilitas ruang tunggu, adanya petugas yang datang terlambat, waktu menunggu yang lama, pemberian informasi yang kurang dimengerti pasien, sikap petugas yang kurang ramah, serta kurangnya perhatian terhadap rasa sakit yang diderita pasien. Berdasarkan masalah diatas, penulis tertarik memilih judul "Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang Tahun 2008".

I.2. Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana dimensi kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang.

I.3. Tujuan Penelitian

I.3.1. Tujuan Umum

Menganalisis dimensi kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang.

I.3.2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hubungan dimensi berwujud (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang.
- b. Menganalisis hubungan dimensi keandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang.
- c. Menganalisis hubungan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang.
- d. Menganalisis hubungan dimensi keyakinan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang.
- e. Menganalisis hubungan dimensi empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang.



I.4. Manfaat Penelitian

a. Bagi RSMH Palembang

Memberikan informasi kepada RSMH Palembang tentang mutu pelayanan kesehatan khususnya di Poliklinik Gigi dan Mulut.

b. Bagi Penulis

Penulis memperoleh pengalaman secara langsung dalam merencanakan dan melaksanakan penelitian.

c. Bagi Program Studi Kedokteran Gigi

Menambah karya tulis ilmiah yang bermanfaat dalam pengayaan Iptekdokkes.

I.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pasien yang datang berobat ke Poliklinik Gigi dan Mulut RSMH Palembang dari tanggal 19 sampai 30 Agustus 2008. Penulisan skripsi diselesaikan hingga 31 Oktober 2008.

DAFTAR PUSTAKA

1. Harianto, dkk. Penebusan Resep Oleh Pasien Rawat Jalan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. dalam: Majalah Ilmu Kefarmasian, vol. 1, no. 3, 2004. Jakarta: Departemen Farmasi FMIPA-UI, Litbang Depkes RI, 2004; hal. 136-147.
2. Aditama, Yoga Tjandra. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: UI-Press; 2000.
3. Supranto, Johanes. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2006.
4. Profil Rumah Sakit Muhammad Hoesin Palembang. diakses Jumat, 10 Februari 2008. <http://www.rsmh.pdpersi.co.id>.
5. Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSMH Palembang. Palembang: Bagian Rekam Medik RSMH Palembang; 2008.
6. Departemen Kesehatan RI. Standar Pelayanan Rumah Sakit cetakan ketiga. Jakarta: Depkes RI; 1994.
7. Azwar, Azrul. Pengantar Administrasi Kesehatan edisi ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara; 1996.
8. Hendro, Omar. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Swakelola Dempo Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang. dalam: Fordema volume 5 nomor 1, Juni 2005. Palembang; 2004.
9. Oktariani, Eka Sari. Analisis Pelayanan Jasa dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tugu Ibu Cimanggis [tesis]. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Gunadarma; 2002.
10. Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran Jilid I dan 2. Jakarta: Prenhallindo; 2002.
11. Irawan, Handi. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo; 2002.
12. Jacoballis, Samsi. Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Quality Assurance). Jakarta: Persi; 1989.

13. Irawan, Dedi. Hubungan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit Muhammad Hoesin Palembang Tahun 2004 [skripsi]. Inderalaya: Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya; 2004.
14. Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran edisi ketiga. Yogyakarta: Andi; 1997.
15. Hidayat, A. Aziz Alimul. Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data. Jakarta: Salemba Medika; 2007.
16. Hendroyono, Agus. Mutu Pelayanan Kesehatan & Service Recovery.
17. Latief Rachmat, A. Rahman Kadir, Noer Bahry Nur. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar: Pendekatan Analisis Voice of Costumer (VOC). dalam: Analisis volume 2 No. 1, Maret 2005. Makassar, 2005; hal. 13-20.
18. Wisnalmawati. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang.
19. Sastroasmoro, Sudigdo. Sofyan Ismael. Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis. Jakarta: Binarupa Aksara; 1995.
20. Fitri, Meta. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Lima Dimensi Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Tanjung Batu Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2008 [skripsi]. Palembang: Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada; 2008.
21. Situmorang, Nurmala. Esther Hutagalung. Survei Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas Teladan Medan Kota Tahun 2005. diakses Rabu, 17 September 2008.
22. Suryawati, Chriswardani, dkk. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. dalam: Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 09, No. 4 Desember 2006. Semarang; 2006.
23. Departemen Gigi dan Mulut. Profil Departemen Gigi dan Mulut Tahun 2004. Palembang; 2005.
24. M. Adil. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Moh.Hoesin Palembang tahun 2005 [skripsi]; 2005.

25. Rismawati. Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Balai Kesehatan Masyarakat Cijantung P.K. Sint Carolus. dalam: Jurnal Kesehatan, Oktober 1999. Jakarta; 1999.
26. Hizrani, May. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan dan Hubungannya dengan Minat Beli Ulang di Rumah Sakit di Jakarta. Jakarta; 2002.
27. Lidya. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Payaraman Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2005. Puskesmas Indonesia (online) diakses 20 April 2008 dari <http://www.depkesri.go.id>.