

ISSN 1693 - 6485

# stomatognatic

Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Jember



stomatognatic  
(J.KG Unej)

Vol. 4

No. 2

Hal. 30-100

Jember  
Mei 2007

ISSN  
1693-6485

Volume 4 Nomor 3 Mei 2007

ISSN 1693-6485

# stomatognathic

Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Jember

Diterbitkan Oleh:  
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember  
Bekerjasama dengan PDGI Cabang Jember  
Terbit Setiap 4 bulan ( Januari, Mei, September)

Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember

Penasehat : Pembantu Dekan I  
Pembantu Dekan II  
Pembantu Dekan III

Staf Penyunting :

Ketua Penyunting : drg. Dwi Prijatmoko, Ph.D

Penyunting Pelaksana : drg. Sulistiyani, M.Kes  
drg. Yani Corvianindya Rahayu, M.KG.  
drg. Atik Kurniawati, M.Kes.  
drg. Budi Yuwono, M.Kes.

Mitra Bestari : Prof. Drg. Ny. Soeparwadi Tet Soerjati, Sp. BM.  
Prof. DR. Drg. S. M. Soerono Akbar, Sp. KG.  
Prof. Dr. Drg. Elza Ibrahim, A. M. Biomed  
Prof. Drg. Tri Budi R.  
DR. Drg. Boedihardjo, M. Sc.  
DR. Drg. Widowati Siswomihardjo, M.S.  
DR. Drg. Permana I. Masbirin, Sp. Orto.  
Drg. Seno Pradopo, SU., Ph. D. Sp. KGA.  
DR. Drg. Iwan Hernawan, MS.  
Drg. Niken Widyanti, MDSc.

Sekretaris Redaksi : Widya Dwinoto, Amd.

Alamat Redaksi : JL. Kalimantan 37 Jember 68121  
Telp. (0331) 333536, Fax. (0331) 331991  
E-mail : gawat\_76@yahoo.com

# ISI

	Hal
<b>Amelogenesis Imperpecta : Gambaran Klinis Dan Perawatannya</b> (Dyah Setyorini)	30
<b>Besar Hunian Bakteri <i>Lactobacillus Sp</i> Di Dalam Saluran Akar Dengan Diagnosa Nekrosis Pulpa Sebagian</b> (Dwi K. Apriyono, Sri Lestari, Ardhuka)	36
<b>Efek Fluoride Pada Kekuatan Tulang</b> (Yenny Yustisia)	42
<b>Pengaruh Ovariectomi Terhadap Jaringan Periodontal Tikus Strain Wistar</b> (Rudy Joelijanto)	47
<b>Manifestasi Anemia Pada Mukosa Rongga Mulut Ibu Hamil</b> (Atik Kurniawati)	53
<b>Proses Penyembuhan Luka Post Ekstraksi Gigi</b> (Hengky Bowo Ardhiyanto)	60
<b>Perbedaan Radiopasitas Zinc-Oxide Eugenol (Znoe) Dengan Kalsium Hidroksida (Caoh) Sebagai Bahan Pengisi Saluran Akar</b> (Swasthi Prasetyarini)	66
<b>Status OHI-S dan DMF-T/def-t pada penderita Autistik</b> (Dwi Prijatmoko)	70
<b>Derajat Abrasi Gigi Molar Pertama Rahang Bawah Pada Pembarong Reog Ponorogo</b> (Sri Lestari, Leila Sagita, Winny Adriyatmaka)	76
<b>Status Gingivitis Pada Wanita Usia Pubertas</b> (Yuliana Mahdiyah Da'at Arina)	80
<b>Kunjungan Pasien Di Balai Pengobatan Umum Puskesmas Kabupaten Jember Pada Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2006</b> (Kiswaluyo, Dwi Prijatmoko)	86
<b>Kepuasan Pasien Yang Dirawat Oleh Mahasiswa Tingkat Profesi Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Jember Yang Diukur Dengan Model Servqual</b> (Surartono Dwiatmoko)	92

## KEPUASAN PASIEN YANG DIRAWAT OLEH MAHASISWA TINGKAT PROFESI DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT UNIVERSITAS JEMBER YANG DIUKUR DENGAN MODEL SERVQUAL

Surartono Dwiatmoko

Bagian Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat  
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember

### Abstract

The hospital service paradigm changes from solely social service paradigm to both social and benefit oriented. It leads to a condition that the hospital has to give high quality service to reach more income. RSGM University of Jember is a teaching hospital. Its primary task is to teach dentist student of university of jember. However, it also has to provide services on teeth and mouth diseases utilizing profession grade students as practice works. However its utilization of dental unit is low, although it has complete infrastructure and devices. The research tries to study the patient satisfaction grade in which they are nursed by the students and completed within once visitation for a case. The research studies 100 samples. The sampling method is purposive sampling. Servqual model is utilized to measure the satisfaction grade. It has 5 factors as follows: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The result shows that all of factors simultaneously have influence to patient's satisfaction. The correlation coefficient  $R^2$  is 0.809. Among the factors, assurance has the most dominant impact on the satisfaction grade.

**Key words :** Dental hospital, patient's satisfaction, Servqual model

**Korespondensi (correspondence) :** Surartono Dwiatmoko, Bagian Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember, Jl. Kalimantan no. 37 Jember 68121, Telp.(0331) 333-536, Fax (0331) 331-991, e-mail mommi@fkg.unej.ac.id

### Latar Belakang

Dalam Sistem Kesehatan Nasional bahwa tujuan kesehatan adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Dalam hal ini pelayanan kesehatan sebagai salah satu faktor yang ikut berperan dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan peningkatan mutu pelayanan, fasilitas kesehatan yang ada, baik di rumah sakit, puskesmas maupun di dokter praktek.<sup>1</sup>

Hakikat dasar diselenggarakannya pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pengguna jasa, yang apabila dipenuhi akan menimbulkan rasa puas. Makin sempurna kepuasan pasien, makin baik pula penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan.<sup>2</sup> Sedangkan jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan dari satu pihak ke pihak lain. Pada

umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa akan mempengaruhi hasil jasa tersebut. Rumah Sakit yang produknya berupa jasa pelayanan dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Konsumen senantiasa mengharapkan peningkatan mutu pelayanan seperti tuntutan akan kemudahan memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, tuntutan akan kecepatan dan ketepatan pelayanan serta biaya yang terjangkau.<sup>3</sup> Dengan demikian kepuasan konsumen atau pasien akan terpenuhi, karena setiap pasien yang mengunjungi suatu unit pelayanan kesehatan mempunyai keinginan atau harapan mendapatkan kepuasan dalam perawatan. Menurut Silberman bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang sebagai hasil perbandingan terhadap kinerja jasa yang diterima dan yang diharapkannya.<sup>4</sup>

Sekarang dengan adanya perubahan paradigma pelayanan rumah sakit yang dulunya bersifat sosial menjadi bersifat sosial ekonomi, yaitu suatu usaha sosial tetapi diupayakan agar bisa mendapat surplus keuangan dengan cara pengelolaan secara profesional, rumah sakit dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan rumah sakit. Sistem Kesehatan Nasional (SKN) menyebutkan : " Dalam waktu dekat harus ditetapkan cara akreditasi pelayanan rumah sakit. Dengan demikian dapat dilakukan penilaian terhadap mutu dan jangkauan pelayanan rumah sakit secara berkala yang dapat dipergunakan untuk menetapkan kebijaksanaan pengembangan atau peningkatan mutu rumah sakit".<sup>5</sup> Agar sebuah rumah sakit dapat tetap eksis dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, penerapan prinsip-prinsip pemasaran adalah menjadi suatu keharusan.<sup>6</sup>

Permasalahan yang membawa dampak buruk bagi perkembangan rumah sakit adalah belum digunakannya secara baik standar perilaku dalam pelayanan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit, dalam hal ini tindakan petugas kesehatannya. Pemahaman konsep tentang mutu pelayanan akan sangat terkait dengan faktor kepuasan konsumen, meskipun dengan kepuasan konsumen tidak dapat dipastikan bahwa pelayanannya bermutu. Kepuasan konsumen dapat dijadikan indikator terhadap mutu pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit, sehingga kepuasan pasien mempunyai hubungan yang erat dengan faktor mutu pelayanan kesehatan.<sup>7</sup>

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Jember merupakan Rumah Sakit Pendidikan (*Teaching Hospital*) yang selain memberikan pelayanan kesehatan dibidang gigi dan penyakit

mulut juga dipergunakan sebagai tempat pendidikan calon dokter gigi.<sup>8</sup>

RSGM Universitas Jember saat ini mempunyai 7 (tujuh) klinik yaitu Klinik Ortodonsia, Prostodonsia, Pedodonsia, Periodonsia, Koservasi, Bedah Mulut dan Penyakit Mulut. Pasien yang datang untuk berobat dapat dirawat oleh dokter gigi/ dokter gigi spesialis atau mahasiswa yang sedang melaksanakan praktikum tingkat profesi. Pasien yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi bisa datang berulang kali atau hanya sekali selesai untuk dilakukan perawatan dalam satu kasus.

Adapun yang dimaksud dengan kunjungan perawatan sekali selesai dalam satu kasus adalah pasien yang datang ke RSGM Universitas Jember, untuk dilakukan perawatan dan dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi, hanya sekali saja datang untuk dilakukan perawatan dalam satu kasus. Misalnya pasien yang dirawat di klinik Bedah Mulut, pasien tersebut dilakukan pencabutan pada giginya yang sakit, maka pasien tersebut hanya satu kali perawatan pencabutan, dan datang lagi hanya untuk kontrol. Sedangkan kunjungan perawatan berulang kali dalam satu kasus yaitu pasien yang datang ke RSGM Universitas Jember, untuk dilakukan perawatan dan dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi, harus datang berulang kali untuk menyelesaikan perawatan dalam satu kasus. Misalnya pasien yang akan dirawat di bidang Prostodonsia yaitu pasien akan dibuatkan gigi tiruan lepasan, maka pasien harus datang berulang kali hingga pembuatan gigi tiruan lepasan selesai.

Pada saat ini permasalahan yang dihadapi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember adalah dengan sarana dan sumber daya manusia yang sangat memadai, tingkat utilisasi kursi gigi (*dental unit*) masih sangat rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain : a. Faktor Manajemen

dimana manajemen di RSGM Universitas Jember masih kurang tertata dengan baik, pengawasan yang lemah dan aturan-aturan (protap) yang belum lengkap b. Faktor Kualitas Pelayanan yang didapat dari pendapat beberapa pasien yang pernah dirawat di RSGM Universitas Jember, rata-rata mengeluhkan tentang waktu perawatan yang lama. Menurut Pasiga bahwa permasalahan tentang pelayanan gigi dan mulut semakin banyak terdengar keluhan-keluhan masyarakat mulai sikap petugas atau cara mereka dilayani, mutu perawatan dan pelayanan yang rendah, jam kerja yang singkat menyebabkan pasien tidak dapat dilayani, biaya yang cukup tinggi dan berbeda pada setiap saranan pelayanan.<sup>1</sup>

Dari faktor-faktor tersebut yang paling menonjol adalah faktor kualitas pelayanan yaitu : waktu perawatan yang lama, waktu tunggu yang lama dan hasil perawatan yang kurang memuaskan. Menurut Booth bahwa kualitas merupakan suatu konsep yang sulit untuk didefinisikan. Urutan definisi paling samar, misalnya: totalitas karakteristik dari sebuah entitas yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan. sampai keistilah yang disebut "Martin Advert " yaitu melakukan hal yang benar, di waktu yang tepat, dengan cara yang benar, untuk orang yang tepat dan memiliki kemungkinan hasil terbaik.<sup>9</sup>

Kepuasan pasien orientasinya sangat individual dan bergantung pada latar belakang individu serta bersifat subyektif. Hal ini mendorong perlunya mengkaji interaksi berbagai faktor persepsi pengguna jasa dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan gigi. Persepsi tentang mutu pelayanan kesehatan gigi ternyata bersifat subyektif, perlu dikaji melalui pendekatan kuantitatif dan obyektif berorientasi pada pengguna jasa.<sup>10</sup> Metode untuk

mengukur hal tersebut di bidang pelayanan kedokteran gigi dianggap belum baku. Analisis menggunakan model Servqual telah banyak digunakan untuk mengkaji persepsi mutu jasa secara umum dan kemungkinannya dapat digunakan secara praktis untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Menurut Parasuraman dkk. kualitas pelayanan yang diukur dengan model Servqual meliputi 5 (lima) dimensi, yaitu (1) *tangibles*, wujud fisik, meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, kerapian penampilan karyawan, (2) *reliability*, kehandalan, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, (3) *responsiveness*, daya tanggap, yaitu keinginan para karyawan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, (4) *assurance*, jaminan, mencakup kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya dari para karyawan, bebas dari bahaya, fisik dan keragu-raguan, dan (5) *emphaty*, kemudahan dalam melakukan hubungan dan memahami kebutuhan pelanggan.<sup>11</sup> Black menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari sudut pandang pasien.<sup>12</sup>

Pada tulisan ini maka, peneliti ingin meneliti tingkat kepuasan pasien yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi dengan kunjungan perawatan sekali selesai dalam satu kasus di RSGM Universitas Jember. Adapun permasalahan yang akan diteliti yaitu: (a) apakah faktor-faktor wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri (parsial) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kunjungan perawatan sekali selesai dalam satu kasus di RSGM Universitas Jember?, (b) diantara kelima faktor-faktor tersebut faktor manakah yang dominan

pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kunjungan perawatan sekali selesai dalam satu kasus di RSGM Universitas Jember?

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh faktor-faktor wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri (parsial) terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kunjungan perawatan sekali selesai dalam satu kasus di RSGM Universitas Jember dan faktor yang dominan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kunjungan perawatan sekali selesai dalam satu kasus di RSGM Universitas Jember.

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan kajian dalam ilmu manajemen khususnya manajemen pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan memberikan masukan bagi mahasiswa tingkat profesi dan manajemen RSGM Universitas Jember dalam hal evaluasi manajemen yang telah dilakukan khususnya dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien.

#### Cara Kerja

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan secara *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di RSGM Universitas Jember dengan jangka waktu 2 bulan pada bulan Juli – Agustus 2005

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSGM Universitas Jember pada Klinik Bedah Mulut dan Klinik Penyakit Mulut yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi. Jumlah responden yang digunakan sebagai sampel adalah sebanyak 100 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan cara

*purposive sampling*. Penetapan sampel dalam penelitian ini atas dasar : (1) Pasien yang datang dan dirawat di klinik Bedah Mulut dan Penyakit Mulut dan (2) Pasien telah selesai menjalani perawatan.

Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pasien (Y) adalah nilai atau perasaan seorang pasien yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja suatu jasa pelayanan di bidang kesehatan gigi dengan harapan. Indikatornya adalah : kesan pasien secara umum tentang pelayanan di RSGM Universitas Jember

Sedangkan definisi operasional variabel kualitas pelayanan adalah : (a) *Tangibles* / wujud fisik (X1) yaitu hal-hal yang nampak, meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan penampilan. Indikatornya adalah : kebersihan dan kondisi gedung rumah sakit, peralatan medis yang lengkap, kebersihan dan kenyamanan ruangan perawatan, kebersihan dan kenyamanan fasilitas lain (kantin, kamar mandi), kerapian penampilan mahasiswa tingkat profesi yang merawat (b) *Reliability* / keandalan (X2) yaitu kemampuan pihak RSGM untuk memberikan pelayanan yang diharapkan dengan segera dan memuaskan. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan medis dan pelayanan administrasi. Pelayanan medis yang diterima pasien adalah pemeriksaan (diagnosa); perawatan (therapi) dan kontrol. Pelayanan administrasi adalah proses penerimaan pasien (admisi) dan proses pembayaran setelah selesai dirawat. Indikatornya adalah : prosedur penerimaan pasien (admisi) cepat dan tidak berbelit-belit, prosedur pembayaran yang cepat dan tidak berbelit-belit, proses pemeriksaan yang cepat, proses perawatan yang cepat, jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat (c) *Responsiveness* / ketanggapan (X3) yaitu keinginan pihak RSGM untuk membantu dan memberikan pelayanan

dengan tanggap. Indikatornya adalah : mahasiswa tingkat profesi yang merawat cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, mahasiswa tingkat profesi yang merawat memberikan informasi keadaan pasien secara jelas dan mudah dimengerti (d) *Assurance* / jaminan (X4) yaitu pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan (*profesionalisme*) yang dimiliki pihak RSGM dalam melakukan pelayanan. Indikatornya adalah : jaminan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis yang diberikan oleh mahasiswa tingkat profesi yang merawat (e) *Emphaty* / empati (X5) yaitu sikap sopan, hormat, penuh pengertian dan memahami kebutuhan pasien dari petugas medis (mahasiswa tingkat profesi yang merawat); paramedis dan petugas administrasi. Indikatornya adalah : sikap sopan dan hormat dari petugas medis, paramedis dan petugas administrasi terhadap pasien, sikap yang penuh perhatian terhadap keluhan pasien dan berusaha memahami kebutuhan pasien, pemeriksaan dengan teliti terhadap kemungkinan adanya penyakit lain.

Skala pengukuran variabel-variabel tersebut menggunakan kuesioner yang diberikan pada responden. Dalam kuesioner tersebut disusun pertanyaan-pertanyaan dan pilihan jawabannya. Responden diminta memberikan tanggapan dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang dianggap paling sesuai. Skala pengukuran dari tanggapan-tanggapan responden tersebut menggunakan skala likert dengan skala 5 (lima) angka, yaitu: jawaban (a) diberi nilai 1, jawaban (b) diberi nilai 2, jawaban (c) diberi nilai 3, jawaban (d) diberi nilai 4, jawaban (e) diberi nilai 5.

Data untuk penelitian ini didapatkan dengan cara : (1) komunikasi langsung atau wawancara terstruktur dengan pasien dengan menggunakan kuesioner dan (2) wawancara dengan pihak pengelola RSGM Universitas Jember untuk mengetahui standar pelayanan.

Alat penelitian berupa kuesioner. Sebelum kuesioner dipergunakan untuk penelitian maka dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Hasil pengukuran ditabulasi dan dilakukan analisis dengan Analisis Regresi Linear Berganda yang dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang digunakan untuk menguji asumsi dasar program linier berganda.

#### Hasil Penelitian

Setelah semua sampel dan data diperoleh, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh variabel independen (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Adapun hasil pengujian pengaruh variabel independen (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) dapat disajikan sebagai berikut.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda atas *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* sebagai Variabel Independen dengan Variabel Kepuasan pasien sebagai Variabel Dependen diperoleh hasil yang dapat disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terhadap Kepuasan pasien yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi di RSGM Universitas Jember pada bulan Juli – Agustus tahun 2005.

Variabel	Koefisien Regresi
<i>Tangibles</i> (X <sub>1</sub> )	0,037
<i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> )	0,031
<i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> )	0,067
<i>Assurance</i> (X <sub>4</sub> )	0,376
<i>Emphaty</i> (X <sub>5</sub> )	0,040
Konstanta	0,050
R	0,900
R <sup>2</sup>	0,809 ..

Dari hasil tersebut selanjutnya dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,050 + 0,037 X_1 + 0,031 X_2 + 0,067 X_3 + 0,376 X_4 + 0,40 X_5$$

a. Pengujian secara Bersama-sama/Simultan (*F test*)

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 122,28 yang berarti lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 2,21 pada tingkat kepercayaan 95%. Sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , hal ini berarti secara simultan atau bersama-sama variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

b. Analisis Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )

Hasil analisis menunjukkan besarnya nilai  $R^2$  adalah 0,809, hal ini berarti 80,9% variasi perubahan kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, dan sisanya 19,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar variabel yang diteliti.

c. Uji secara Parsial/Sendiri-sendiri (*t test*)

Uji *t* yang dipergunakan adalah uji *t* dua sisi dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) yaitu untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel dependen secara parsial terhadap variabel independen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Uji *t* dilakukan dengan membandingkan nilai antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Dan dari pegujian diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji *t* (*t Test*) Pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terhadap Kepuasan pasien yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi di RSGM Universitas Jember pada bulan Juli – Agustus tahun 2005.

Variabel	B	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.
<i>Tangibles</i> (X <sub>1</sub> )	0,037	2,427	1,96	0,016
<i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> )	0,031	2,539	1,96	0,012
<i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> )	0,067	2,416	1,96	0,017
<i>Assurance</i> (X <sub>4</sub> )	0,376	5,875	1,96	0,000
<i>Emphaty</i> (X <sub>5</sub> )	0,040	2,344	1,96	0,020

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa variabel variabel *tangibles* (X<sub>1</sub>), *reliability* (X<sub>2</sub>), *responsiveness* (X<sub>3</sub>), *assurance* (X<sub>4</sub>) dan *emphaty* (X<sub>5</sub>) secara

parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) di RSGM Universitas Jember.

## Pembahasan

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember merupakan rumah sakit pendidikan yang pada saat ini dipergunakan sebagai tempat pendidikan calon dokter gigi. Rumah sakit ini melaksanakan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dharma pengabdian kepada masyarakat direalisasikan dengan memberikan pelayanan khusus bidang kesehatan gigi dan mulut.

Hasil analisis data kepuasan pasien yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi dengan kunjungan perawatan sekali selesai dalam satu kasus di RSGM Universitas Jember, yang diuji statistik baik secara parsial (individu) dengan menggunakan uji t maupun secara simultan (bersama-sama) dengan menggunakan uji F, maka analisis lebih lanjut dari hasil analisis regresi adalah:

Variabel *tangibles* / wujud fisik terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan  $\beta$  sebesar 0,039. Hal ini berarti faktor *tangibles* yang diukur melalui kesan pasien terhadap kondisi gedung rumah sakit, kelengkapan peralatan medis di rumah sakit, kondisi ruangan perawatan di rumah sakit, kondisi fasilitas lain (kantin, kamar mandi) di rumah sakit dan kerapian penampilan mahasiswa tingkat profesi yang merawat di rumah sakit, khususnya di klinik Bedah Mulut dan klinik Penyakit Mulut, merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan pasien. Menurut penelitian Soegianto bahwa semakin rendah fasilitas, semakin menurunkan minat konsumen dalam mengambil keputusan untuk memilih RS PTPN XII Jember.<sup>13</sup>

Variabel *reliability* / keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan  $\beta$  sebesar 0,029. Hal ini berarti faktor *reliability*, yaitu kemampuan pihak RSGM, khususnya di klinik Bedah

Mulut dan klinik Penyakit Mulut, untuk memberikan pelayanan yang diharapkan dengan segera dan memuaskan yang diukur melalui kesan pasien terhadap kemudahan dalam prosedur penerimaan pasien (admisi), kemudahan dalam prosedur pembayaran setelah selesai perawatan, lama waktu pemeriksaan, lama waktu perawatan dan ketepatan jadwal pelayanan merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan pasien. Variabel *responsiveness* / ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan  $\beta$  sebesar 0,077. Hal ini berarti faktor *responsiveness*, yaitu keinginan pihak RSGM untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap yang diukur melalui kesan pasien terhadap kecepatan tanggapan mahasiswa tingkat profesi yang merawat menyelesaikan keluhan pasien, dan pemberian informasi keadaan pasien secara jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa tingkat profesi yang merawat merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan pasien.

Variabel *assurance* / jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan  $\beta$  sebesar 0,367. Hal ini berarti faktor *assurance*, yaitu jaminan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis yang diberikan oleh mahasiswa tingkat profesi di klinik Bedah Mulut dan klinik Penyakit Mulut, yang merawat yang diukur melalui kesan pasien terhadap adanya jaminan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis yang diberikan oleh mahasiswa tingkat profesi yang merawat merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan pasien. Pada penelitian De Man *et al* tentang *service quality* persepsi pasien dan tenaga medis dan kepuasan pasien di Rumah sakit memberikan skor yang tinggi pada faktor *tangibles* dan *assurance*.<sup>14</sup>

Variabel *emphaty* / empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan  $\beta$  sebesar 0,039. Hal ini

berarti faktor *emphaty*, yaitu sikap petugas medis yaitu mahasiswa tingkat profesi yang melakukan perawatan, paramedis dan petugas administrasi terhadap pasien yang diukur melalui kesan pasien terhadap sikap hormat dan penuh perhatian dan ketelitian dalam pemeriksaan dari petugas medis, paramedis dan petugas administrasi terhadap keluhan pasien merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan pasien. Mellor berpendapat bahwa hubungan dokter-pasien atas dasar saling pengertian dan kepercayaan, kepercayaan yang diberikan pasien kepada dokter berhubungan langsung dengan ukuran perhatian yang diberikan dokter kepada pasien.<sup>15</sup>

Pada hasil analisis Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) menunjukkan nilai  $R^2$  adalah 0,809 hal ini berarti bahwa secara simultan variabel independen mempunyai pengaruh yang nyata dan signifikan dengan nilai 0,809 atau 80,9%. Pengaruh yang cukup besar ini menunjukkan bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan mempunyai peranan yang penting terhadap kepuasan pasien yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi di klinik Bedah Mulut dan klinik Penyakit Mulut RSGM Universitas Jember.

Sedangkan berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi parsial, besarnya koefisien korelasi parsial untuk variabel *tangibles* ( $X_1$ ) adalah 0,198, *reliability* ( $X_2$ ) adalah 0,207, *responsiveness* ( $X_3$ ) adalah 0,197, *assurance* ( $X_4$ ) adalah 0,440, dan *emphaty* ( $X_5$ ) adalah 0,192. Hal ini menunjukkan bahwa dari kelima variabel (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien adalah variabel *assurance* ( $X_4$ ) yaitu jaminan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis yang diberikan oleh mahasiswa tingkat profesi di klinik Bedah Mulut dan klinik Penyakit

Mulut. Dimana pasien yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi di klinik Bedah Mulut dan klinik Penyakit Mulut merasa bahwa perilaku mahasiswa tingkat profesi yang merawatnya berperilaku baik, sehingga pasien merasa mendapat jaminan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis. Hal ini merupakan salah satu faktor yang dominan yang menentukan kepuasan pasien. Anggraeni, dkk menyatakan bahwa perlu adanya peningkatan perilaku seorang dokter gigi sehingga pasien tidak kehilangan kepercayaan dan merasa aman dalam melakukan perawatan.<sup>10</sup>

### Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi dengan perawatan satu kali kunjungan selesai dalam satu kasus, di klinik Bedah Mulut dan Penyakit Mulut RSGM Universitas Jember.
2. Dari kelima variabel (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien yang dirawat oleh mahasiswa tingkat profesi dengan perawatan satu kali kunjungan selesai dalam satu kasus di klinik Bedah Mulut dan Penyakit Mulut adalah variabel *assurance* ( $X_4$ ).