

***MIXED METHOD ANALYZE* KUALITAS PELAYANAN
KEDOKTERAN GIGI TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA TAHUN 2017**

TESIS

**KHAIRUN NISA'
1505195311**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

***MIXED METHOD ANALYZE* KUALITAS PELAYANAN
KEDOKTERAN GIGI TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA TAHUN 2017**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memeroleh Gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.)
pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia

**KHAIRUN NISA'
1505195311**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : *Mixed Method Analyze* **Kualitas Pelayanan Kedokteran Gigi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Sumatera Utara 2017.**

Nama Mahasiswa : **Khairun Nisa'**

Nomor Induk Mahasiswa : **1505195311**

Minat Studi : **Administrasi Rumah Sakit**

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Medan, 5 April 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

(Umar Zein, Dr.,dr.,DTM&H.,Sp.PD.,KPTI)

(Juliandi Harahap, Dr.,dr.,M.A)

Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia
Dekan,

(Dr. Ayi Darmana, M.Si)

Telah diuji pada tanggal : 6 April 2018

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Umar Zein, Dr., dr., DTM&H., Sp.Pd., KPTI

Anggota : 1. Juliandi Harahap., Dr., dr., M.A

2. Prof. Dr. Muhammad Badiran., M.Pd

3. Iman Muhammad, S.E., S.Kom., M.M., M.kes.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M), di Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan masukan tim penelaah/ tim penguji.
3. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, 05 April 2018

Yang membuat pernyataan

Khairun Nisa'

NIM: 1505195311

ABSTRACT

MIXED METHOD ANALYZE OF DENTAL SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION OF NORTH SUMATERA UNIVERSITY- DENTISTRY FACULTY-MOUTH AND TEETH HOSPITAL 2017

***KHAIRUN NISA'
1505195311***

In the context of health care, patient satisfaction is a state in which the patient's wishes, expectations and needs are met. A service is considered satisfactory if the service can meet the needs and expectations of patients. According to the Parasuraman there are 5 dimensions of service quality that is reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

This study aims to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction in RSGMP USU Medan. This type of research use mixed method. The populations numbered 8.707 person. The sample of quantitative is 100 patients and 10 informants for qualitative (patients, doctor in charge and the head of the hospital) at RSGMP USU Medan. Data quantitative were analyzed by chi-square test and triangulation test for qualitative data.

The research results showed that service quality variables (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles) had significant relationship with patient satisfaction variables in RSGMP USU Medan with p value=0,001. This concludes that there is a correlation between service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles) provided with patient satisfaction at RSGMP USU Medan. Based on the qualitative results, it is known that the patient complained about long waiting time and service time, unclear care and lack of skill from the doctor in charge. While the head of the hospital states that satisfaction is a subjective thing and has done the maximum services, the doctor in charge is in education but must be emphasized that the results of treatment is the same.

It is advisable to pay attention of available facilities and infrastructure, waiting times aren't too long and the dentist should not be late and standby so patients do not waited too long.

Key Words : Service quality, Satisfactions, RSGMP

References : 14 books, 15 journals and 2 internet

ABSTRAK

MIXED METHOD ANALYZE KUALITAS PELAYANAN KEDOKTERAN GIGI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PENDIDIKAN UNIVERSITAS SUMATERA UTARA TAHUN 2017

**KHAIRUN NISA'
1505195311**

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Menurut Parasuraman terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RSGMP USU Medan. Jenis penelitian *mixed method*. Populasi berjumlah 8.707 orang. Sampel penelitian untuk kuantitatif adalah 100 orang pasien, dan 10 informan untuk kualitatif diantaranya pasien, dokter yang bertugas dan pimpinan rumah sakit di RSGMP USU. Data kuantitatif dianalisis dengan melakukan uji analisis *Chi-square* dan triangulasi untuk data kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel kepuasan pasien di RSGMP USU dengan *p value*=0,001. Hal ini menyimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) yang diberikan dengan kepuasan pasien di RSGMP USU. Berdasarkan hasil kualitatif diketahui pasien mengeluhkan waktu tunggu dan waktu pelayanan yang lama, tidak jelasnya perawatan dan kurangnya keterampilan dari dokter yang bertugas. Sedangkan pimpinan rumah sakit menyatakan bahwa kepuasan adalah hal yang subjektif dan telah melakukan pelayanan dengan maksimal, dokter yang bertugas sedang dalam pendidikan namun harus ditekankan bahwa hasil perawatan adalah sama.

Disarankan untuk memperhatikan sarana dan prasarana yang tersedia, waktu tunggu yang tidak terlalu lama dan diharapkan dokter jaga untuk tidak terlambat dan *standby* agar pasien tidak menunggu terlalu lama.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan, RSGMP
Daftar Pustaka: 14 buku, 15 jurnal, dan 2 internet

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Mixed Method Analyze Kualitas Pelayanan Kedokteran Gigi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Sumatera Utara Tahun 2017”**. Shalawat dan salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat dan keluarganya sekalian.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M) pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak, baik dukungan moril, materil dan sumbangan pemikiran. Untuk itu, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu :

1. Iman Muhammad, S.E., S.Kom., M.M., M.Kes., selaku Pembina Yayasan Helvetia Medan, sekaligus Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak saran dan masukan demi kesempurnaan tesis ini.
2. Dr. H. Ismail Efendi, M.Si., selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia Medan.
3. Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes., selaku Wakil Rektor I Institut Kesehatan Helvetia Medan
4. Dr. Ayi Dermana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.

5. Rasidah Huraini Bruh, S.K.M., M.Kes.Epid, selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
6. Dr. dr. Umar Zein, Sp.PD., DTM&H., KPTI., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan mencurahkan waktu, perhatian, ide dan motivasi selama penyusunan tesis ini.
7. Dr. dr. Juliandi Harahap, MA., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan pemikiran, perhatian, ide dan motivasi dalam membimbing penulis selama penyusunan tesis ini.
8. Prof. Dr. Muhammad Badiran, M.Pd., selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan banyak saran dan masukan demi kesempurnaan tesis ini.
9. Dr. drg. Trelia Boel, M.Kes., Sp.R.KG (K)., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara yang telah memberikan izin dalam melakukan dan menyelesaikan tesis ini.
10. Drg. Cek Dara Manja, Sp. R.KG (K)., selaku Direktur Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Sumatera Utara yang telah memberikan izin dan ikut berpartisipasi dalam melakukan dan menyelesaikan tesis ini.
11. Drg. Nurdiana., Sp.PD., selaku Wakil Direktur Yanmed Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Sumatera Utara yang telah memberikan waktu dan ikut berpartisipasi dalam melakukan penyelesaian tesis ini.
12. Seluruh Pasien yang telah bersedia ikut serta menjadi responden dalam penelitian ini.
13. Seluruh Dosen Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat yang telah mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

14. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis yang tersayang. Ayahanda H. Suparman dan Ibunda Hj. Sumarni serta Keluarga tercinta yang selalu memberikan pandangan, dukungan baik moril maupun materil, mendoakan dan selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
15. Tersayang kepada saudara-saudara penulis, Indra Saputra, S.E, dr. Melia Eka Putri, Nony Permata Sari, Amd., S.Sos., Yuliani Rezki Ananda, S.Pd. Deasy Rahmawati, Ami Santika Kurniati, Najmi Isnaini Aprilia, Raudiah Ningsih yang selalu memberikan pandangan, dukungan baik moril maupun materil, mendoakan dan selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
16. Rekan-rekan mahasiswa/i Administrasi Rumah Sakit Program S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia yang memberikan dukungan dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, Penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan tesis ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan Hidayah-Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Medan, 05 April 2018

Penulis,

Khairun Nisa'

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAH PENGESAHAN	ii
LEMBAR PANITIA PENGUJI TESIS	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Umum.....	7
1.3.2 Tujuan Khusus.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Secara Teoritis	8
1.4.2 Secara Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kepuasan Pasien.....	13
2.3 Pelayanan Kesehatan	18
2.3.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	21
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
2.3.3 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	32
2.4 Rumah Sakit	34
2.4.1 Rumah Sakit Gigi dan Mulut	35
2.4.2 Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan	36
2.5 Kerangka Teori	36
2.6 Kerangka Konsep	39
2.7 Hipotesis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	41
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	42
3.3 Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1 Populasi	43
3.3.2 Sampel.....	43

3.4 Metode Pengumpulan Data	44
3.4.1 Jenis Data	44
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	46
3.5.1 Variabel Penelitian.....	46
3.5.2 Definisi Operasional	46
3.6 Metode Pengukuran	49
3.6.1 Metode Pengukuran Kuantitatif	49
3.6.2 Metode Pengukuran Kualitatif	51
3.7 Metode Pengolahan Data	51
3.8 Metode Analisis Data	52

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	54
4.1.1 Sejarah Singkat RSGMP USU Medan.....	54
4.1.2 Visi dan Misi RSGMP USU.....	54
4.1.3 Sarana dan Prasarana RSGMP USU.....	55
4.1.4 Tenaga Kesehatan dan Pelayanan di RSGMP USU	56
4.1.5 Pelayanan Pendidikan	56
4.1.6 <i>Infection Control</i>	57
4.2 Karakteristik Responden.....	57
4.3 Kualitas Pelayanan	59
4.3.1 Keandalan (<i>Reliability</i>)	59
4.3.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	60
4.3.3 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	62
4.3.4 Empati (<i>Empathy</i>).....	63
4.3.5 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	64
4.3.6 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dari Seluruh Dimensi	65
4.3.7 Kualitas Pelayanan di RSGMP USU Medan	66
4.4 Kepuasan Pasien	66
4.4.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	66
4.4.2 Kepuasan Pasien di RSGMP USU Medan.....	69
4.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	70
4.6 Hasil Penelitian Kualitatif.....	72
4.6.1 Keandalan (<i>Reliability</i>)	72
4.6.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	74
4.6.3 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	76
4.6.4 Empati (<i>Empathy</i>).....	77
4.6.5 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	79

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) terhadap Kepuasan Pasien di RSGMP USU	81
---	----

5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap Kepuasan Pasien di RSGMP USU	83
5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) terhadap Kepuasan Pasien di RSGMP USU	86
5.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) terhadap Kepuasan Pasien di RSGMP USU	88
5.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) terhadap Kepuasan Pasien di RSGMP USU	91
5.6 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSGMP USU	93
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	96
6.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kuesioner <i>Servqual</i> versi Parasuraman, Zeithaml dan Berry .	30
Tabel 3.1 Aspek pengukuran variabel karakteristik pasien RSGMP FKG USU	49
Tabel 3.2 Aspek pengukuran variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pasien) di RSGMP USU..	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden di RSGMP USU Medan	58
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) di RSGMP USU Medan .	60
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di RSGMP USU Medan.....	61
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di RSGMP USU Medan.....	62
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) di RSGMP USU Medan.....	63
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) di RSGMP USU Medan ...	64
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dari Seluruh Dimensi di RSGMP USU Medan	65
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Kedokteran Gigi di RSGMP USU Medan	66
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSGMP USU Medan.....	67
Tabel 4.10 Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan yang Diberikan RSGMP USU Medan.....	69
Tabel 4.11 Distribusi Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSGMP USU Medan	71

Tabel 4.12 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSGMP USU Medan	71
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Teori	38
2. Kerangka Konsep	39

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Sumatera Utara
2. Panduan Wawancara
3. Surat Permohonan Izin Penelitian
4. Surat Selesai Penelitian
5. Hasil Master Tabel
6. Hasil Wawancara Informan
7. Hasil Uji *Chi square*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Data Pribadi

Nama : Drg. Khairun Nisa'
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru/ 22 Juli 1993
Suku/Bangsa : Minang/Indonesia
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 6 dari 9 bersaudara
Status Perkawinan : Belum Kawin
Alamat : Jl. Ayu Sari No. 10 Tangkerang Selatan,
Pekanbaru

II. Data Orang Tua

Nama Ayah : H. Suparman
Nama Ibu : Hj. Sumarni

III. Pendidikan

Tahun 1998-2004 : SD Kemala Bhayangkari Pekanbaru
Tahun 2004-2007 : SMP N 10 Pekanbaru
Tahun 2007-2010 : SMA N 9 Pekanbaru
Tahun 2010-2014 : S1 Kedokteran Gigi USU
Tahun 2014-2016 : Co-Ass RSGMP FKG USU
Tahun 2015-sekarang : Pasca Sarjana Institut Kesehatan Helvetia

IV. Pekerjaan

Tahun 2016 : Dokter Gigi Klinik Pratama Mutiara Kota
Bangun, Medan.
: Dokter Gigi Klinik Pratama Arapenta
Pancur Batu, Medan.
Tahun 2017-Sekarang : Dokter Gigi di Aulia Hospital, Pekanbaru
: Praktek Pribadi Drg. Khairun Nisa'