**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN POLI GIGI**

**(Studi pada RSUD. DR. H. ANDI ABDURRAHMAN NOOR)**

Syaifullah

Magister Manajemen

[Syaifullah.saleh1976@gmail.com](mailto:Syaifullah.saleh1976@gmail.com)

ABSTRACT

Syaifullah. The Effect of Service Quality and Trust on Patient Satisfaction in Dental Polyclinics (Study at RSUD. Dr. H. Andi Abdurrahman Noor) Tanah Bumbu. Sulastini and Maskur.

Tanah Bumbu as a very large district, has a population of ± 300,000 people with ± 83.33% of the population having a fairly good economic capacity and there are ± 60 national and international scale companies with thousands of employees including foreign workers who have started to arrive and live in this area With this condition, Tanah Bumbu district must have a hospital that has better standards and capabilities and must have more complete equipment (in accordance with national service standards). The service quality variable has a significance value of 0.000, the value is smaller than 0.05. Meanwhile, for t count, the value is 7.102 > t table (2.002). Based on this, it can be said that the Service Quality variable has an effect on the Patient Satisfaction variable. So that the first hypothesis, H1: Service Quality variable has a partially positive significant effect on the Patient Satisfaction variable "accepted". The Patient Trust variable has a significance value of 0.022, the value is smaller than 0.05. Meanwhile, for t count, the value is 2,358 > t table (2,002). Based on this, it can be said that the Patient Trust variable has an effect on the Patient Satisfaction variable. So that the second hypothesis, H2: Patient Trust variable has a partially positive significant effect on the Patient Satisfaction variable "accepted". Based on the results of the coefficient of determination test above, the value of R2 (Adjusted R Square) from the regression model is used to determine how much the ability of the independent variable (independent) in explaining the dependent variable (dependent). Based on the table above, it is known that the R2 value is 0.658, this means that 65.8% of the variation of the dependent variable Patient Satisfaction can be explained by variations of the two independent variables, namely Service Quality and Patient Trust. While the rest of (100% - 65.8% = 34.2%) is influenced by other variables outside of this study

Keywords: Service Quality, Trust and Patient Satisfaction

==================================================================

1. **PENDAHULUAN**

Kepercayaan terhadap perusahaan akan tercipta dari konsumen yang menikmati pelayanan di rumah sakit tersebut (Juhana, 2015). Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap perusahaan. Kekuatan pelayanan yang baik dan akurat akan bisa memenuhi harapan dari pelanggan

Costabile (dalam Djati dan Ferrinadewi, 2004) menyatakan bahwa kepercayaan adalah proses persepsi akan keterhandalan dari sudut pandang konsumen didasarkan pada pengalaman, atau lebih pada urut- urutan tranksaksi atau interaksi yang dicirikan oleh terpenuhinya harapan kinerja produk dan kepuasan (Hariyanto, 2018). Kepercayaan merupakan faktor yang penting dalam pengembangan hubungan pemasaran dan ada ketika salah satu pihak memiliki keyakinan dengan integritas dan reliabilitas rekan bisnis (Ashnai, 2016). Kepercayaan juga bisa menjadi lebih kuat jika rekan kerja menjadi lebih responsif terhadap mitra kerjanya dan ikut serta menegaskan pentingnya arti kebutuhan bagi mitra kerja (gulo, 2019).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan suatu harapan apabila terpenuhi maka suatu pelayanan tersebut memberikan kualitas yang sangat baik dan juga menimbulkan kepuasan yang tinggi. Namun sebaliknya, apabila tidak tercapai maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi harapan (Basfirinci, 2015). Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sebagai provider, dimana mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut diartikan empati, respek, dan tanggap akan kebutuhan pasien, kepuasan pasien gigi dan mulut juga dapat ditinjau dari segi pelayanan, ketanggapan pelayanan, profesionalisme pelayanan kesehatan dan hasil pelayanan (Dauda, 2016).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Pasien Poli Gigi (Studi Pada RSUD. DR. H. Andi Abdurarahman Noor)."

1. **Rumusan Masalah**

Seperti yang telah diuraikan dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial poli gigi di RSUD. DR. H. Andi Abdurarahman Noor?
2. Apakah kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial poli gigi di RSUD. DR. H. Andi Abdurarahman Noor?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD. DR. H. Andi Abdurarahman Noor?
4. **Tujuan**

Diadakannya penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana peningkatan yang akan terjadi mengenai kepuasan pasien Poli Gigi pada RSUD. DR. H. Andi Abdurarahman Noor berdasarkan peningkatan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit terkait.

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial poli gigi di RSUD. DR. H. Andi Abdurarahman Noor!
2. Mengetahui apakah kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara parsial poli gigi di RSUD. DR. H. Andi Abdurarahman Noor!
3. Mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD. DR. H. Andi Abdurarahman Noor!
4. **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka (Sugiyono, 2014:14). Semua data dalam bentuk Cross Section (satu tahun) yang dikeluarkan oleh UNDP, World Bank dan IMF

Penelitian penjelasan (explanation research) merupakan jenis penelitian dimana peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis, yaitu menguji hipotesis-hipotesis berdasarkan teori yang telah dirumuskan sebelumnya kemudian data yang telah diperoleh dihitung melalui pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2011).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD. DR. H. Andi Abdurarahman Noor Tanah Bumbu. Penelitian yang dilakukan harus memperhatikan objek penelitian untuk memudahkan peneliti dalam memfokuskan pembahasan dalam penelitian. Pada penelitian ini objek penelitian terdiri dari variabel bebas (X1) yang berupa kualitas pelayanan dan variabel bebas (X2) berupa kepercayaan pasien. Sedangkan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

Adapun yang menjadi obyek penelitian adalah pasien poli gigi di RSUD. DR. H. Andi Abdurarahman Noor Tanah Bumbu. Beralamat di Jl. HM. Amin Km.10 RT.03 Sepunggur, Kecamatan Kusan Hilir, Tanah Bumbu. Penelitian lebih berfokus pada peningkatan kualitas dan kepercayaan pasiean terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit khususnya pada pasien poli gigi di RSUD. DR. H. Andi Abdurarahman Noor Tanah Bumbu

Populasi dan sampel

### Populasi Penelitian

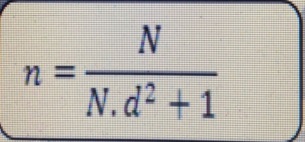
Sugiyono (2018:130) mengemukakan bahwa populasi sebagai wilayah  
secara umum yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan  
karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti lalu dibuat  
kesimpulannya penulis menetapkan populasi dalam penelitian ini adalah pasien poli gigi di RSUD. DR. H. Andi Abdurarahman Noor Tanah Bumbu

### Sampel Penelitian

Penarikan atau pembuatan sampel dari populasi untuk mewakili populasi disebabkan untuk mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan seb agai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016:83).

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.” Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sampel acak sederhana (simple random sampling). Dikatakan simple(sederhana), karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata.Dari segala keterbatasan,peneliti mengambil sampel sebanyak 60responden, dan peneliti menggunakan sampel random untuk menentukan sampel tersebut.



Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

= Derajat kepercayaan (presisi)

Dengan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut

dibulatkan menjadi 60 Responden

Penelitian ini juga di dukung dengan penelitian Ibrahim, Meisyaroh, dan Ramadhani (2018), Yunus, Ismail, Ranee dan Ishak (2019), Akbar, Parvez (2019), Munusamy, Chelliah and Mun (2017) dan Akfian, Ernawati (2019) yang menyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan di RSUD. DR. H. Andi Abdurarahman Noor Tanah Bumbu

1. **HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan model regresi linear berganda diatas, didapatkan informasi sebagai berikut.

1. Konstanta sebesar yang berarti apabila tidak terdapat perubahan pada nilai variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien) maka variabel dependent (Kepuasan Pasien) nilainya adalah
2. Koefisien regresi pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0.480 dan positif artinya jika variabel Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 poin secara signifikan, dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Maka variabel Kualitas Pelayanan akan meningkatkan nilai dari variabel Kepuasan Pasien sebesar 0.480.

Koefisien regresi pada variabel Kepercayaan Pasien (X2) sebesar 0.195 dan positif artinya jika variabel Kepercayaan Pasien mengalami kenaikan sebesar 1 poin secara signifikan, dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Maka variabel Kepercayaan Pasien akan meningkatkan nilai dari variabel Kepuasan Pasien sebesar 0.195.

1. **PEMBAHASAN**

Dilihat dari kajian empiris, dari 14 penelitian terdahulu, salah satunya dari Ibrahim, Meriem Meisyaroh, dan Deswanti Ramadhani. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut. Permasalahan pada penelitian ini yaitu pelayanan di klinik gigi STIKES Muhammadiyah Sidrap masih kurang, dari sikap, pasien masih ada yang menunggu lama. Pelayanan di klinik juga kurang memuaskan karena perawat yang kurang serta jumlah Dental Unit hanya ada 1, sehingga pasien lama menunggu gilirannya. Ruangan di klinik sangat kecil, sehingga keadaan terlihat sempit ruangan tidak ber AC. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di klinik gigi STIKES Muhammadiyah Sidrap. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Populasi penelitian ini adalah pasien yang pernah berkunjung ke klinik gigi STIKES Muhammadiyah Sidrap. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling yang dilakukan dengan mengambil responden yang tersedia. Penelitian ini menggunakan jenis analisis berupa analisis univariat. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien merasa cukup puas terhadap dalam memberikan layanan (Reability), Ketanggapan (Responsiveness), Tindakan (Assurance), Empati (Emphaty), dan Sarana & Prasarana (Tangible). Dan Nek Kamal Yeop Yunus, Azman Ismail, Zubrina Ranee dan Salomawati Ishak. 2009. Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction: ABC Relationship Model Testing. IBEJ Vol.2 Issue No.1. Hasil penelitian Nilai yang diharapkan dengan dimensi kualitas pelayanan secara signifikan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan dapat di ambil kesimpulan kualitas pelayanan secara signifikan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Mohammad Muzahid Akbar, Noorjahan Parvez. 2009. Impact Service Quality, Trust, and Customers Satisfaction on Customers Loyalty. ABAC Journal Vol.29 No.1. Hasil penelitian kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Dan Kepuasan Pelanggan menjadi mediator antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan. Dan Yuda Adhi Akfian, Nina Ernawati. 2012. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Indah Semarang. Jurnal Mahasiswa Q-MAN, Volume I, No. 3, Mei 2012, halaman 44-56. Hasil penelitian dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dapat diambil kesimpulan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

Menurut Abdullah dan Tantri (2019) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengarauh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumen nya.Ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (Tjiptono,2017):

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi Tangibles ini akan menimbulkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

1. Reabillity (keandalan )

Reabillity adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah di janjikan secara tepat waktu .pentingnya dimensi ini adalah karna kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

1. Responsiveness (Daya tanggap)

Responsiveness adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

1. Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan dan prilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan .dimensi ini sangat penting karna melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung mengangani konsumen

1. Emphaty (kepedulian)

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu,termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Indikator kualitas pelayanan(Tjipto dan candra, 2019)adalah :

1. Keandalan (reliability)
2. Daya tanggap (Responsiveness)
3. Jaminan (assurance)
4. Empati (emphaty)
5. Bukti fisik (tangible)
6. **KESIMPULAN**
7. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000, nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar 7.102 > t tabel (2.002). Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien. Sehingga hipotesis pertama, H1 : variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif secara parsial terhadap variabel Kepuasan Pasien “diterima”.
8. Variabel Kepercayaan Pasien memiliki nilai signifikansi sebesar 0.022, nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar 2.358 > t tabel (2.002). Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Kepercayaan Pasien berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien. Sehingga hipotesis kedua, H2 : variabel Kepercayaan Pasien berpengaruh signifikan positif secara parsial terhadap variabel Kepuasan Pasien “diterima”.
9. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas, nilai *R2* (*Adjusted R Square*) dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (independen) dalam menerangkan variabel terikat (dependen). Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa nilai *R2* sebesar 0,658, hal ini berarti bahwa 65.8% variasi dari variabel dependent Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien. Sedangkan sisanya sebesar (100% - 65.8% = 34.2%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini
10. **DAFTAR PUSTAKA**

Amrizal., Yusuf, R., Yunus, M. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Costumer Relationship Managemen Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan aceh rumah Sakit Umum daerah Dr. Zaionoel Abidin Banda Aceh. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Volume 3, No, 1. Februari 2014.

Andryawan, A. (2018). Pembatalan Saksi Disiplin Profesi Kedokteran oleh Pengadilan Tata Usaha Negara. Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humanioradan Seni, 2(1). 221-229.

Anggaeheni, N. V., Abi Muhlisin, H., & Ambarwati, S.P. (2012). Factor-faktor yang Mempengharuhi Pengambilan Keputusan masyarakat Untuk memilih Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo kabupaten Boyolali (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Aryska, M., & Kasmirudin, K. (2017). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien 9Kasus rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru) (Doctoral dissertation, Riau University).

Ashnai, B., Henneberrg, S.C., Naude, P P., & Francescucci, A. (2016). Interpersonal and Interorganizational Trust in Business Relationship: An Attitude-Behavior-Outcome Model. Industrial Marketing Management, 52, 128-139.

Asmita S, (2011). Loyalitas Pelanggan Jasa: Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya, IPB Press : Jakarta.

Aulia Ika Pratiwi, Bagoes Widjanarko, Sutopo Patria Jati. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poli Gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. 7 (1) : 24-29.

Azwar, Azrul, H. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Basfirinci, C., & Mitra, A. (2015). A Cross Cultural Investigation of Airline Service Quality Through Integration of Servqual and the Kano Model. Journal of Air Transport Management, 42, 239-248.

Fajar, M.A. (2017) Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap LOyalitas Pasien Rawat Inapdan Rawat Jalan di Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam.