

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MEDIS, PENUNJANG MEDIS, NON MEDIS, SIMRS (PASIEN) TERHADAP KEPUASAN PASIEN RSGMP UNSOED

Stephanie Dewi Anggraini^{1*}, Suliyanto¹, Nendyah Roestijawati¹

¹Program Pascasarjana Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto

*Email corresponding author: stephaniedewianggraini@gmail.com

Abstrak

Pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut merupakan sarana pelayanan kesehatan khusus yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk pelayanan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat dan pelayanan tindakan medis, sehingga memiliki karakteristik dalam melakukan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan penunjang medis, kualitas pelayanan non medis dan penggunaan SIMRS pasien terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan gigi. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang dilaksanakan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Unsoed Purwokerto. Data kuantitatif yang diperoleh dianalisis statistik regresi untuk membuktikan hipotesis yang dijelaskan secara deskriptif. Hasilnya membuktikan bahwa kualitas pelayanan medis dan kualitas pelayanan non medis memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sedangkan kualitas pelayanan penunjang medis dan penggunaan SIMRS (Pasien) memiliki pengaruh negatif dengan demikian dapat disimpulkan yaitu masih rendahnya kepuasan pasien RSGMP Unsoed disebabkan karena pelayanan penunjang medis yang menurut penilaian pasien cenderung menambah beban yang disebabkan pasien harus mengeluarkan biaya pemeriksaan gigi dan mulut yang lebih besar. Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan penggunaan SIMRS (Pasien) yang belum optimal dan tambahan biaya pemeriksaan kesehatan gigi yang mahal dari penambahan pelayanan penunjang medis. Kedepan sangat menarik untuk mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga perlu diteliti yang lebih detail lagi terkait variabel-variabel lain yang diduga memengaruhi kepuasan pasien RSGMP Unsoed.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Medis, Pelayanan Penunjang Medis, Pelayanan Non Medis, Penggunaan SIMRS (Pasien)

Abstract

Dental Hospital services are special health care facilities that provide dental and oral health services for treatment and recovery services without neglecting disease prevention and health promotion services which are carried out through outpatient services, emergency services and medical treatment services, so that they have characteristics in performing service. The purpose of this research is to analyze the effect of medical services, medical support services, non-medical services and the use of patient SIMRS on patient satisfaction with dental health services. The purpose of this study was to analyze the effect of medical services, medical support services, non-medical services and the use of patient SIMRS on dental health patient satisfaction. The research method use a quantitative method with an associative approach which is implemented at the Teaching Dental and Oral Hospital Unsoed Purwokerto. The quantity of data obtained was analyzed by regression to prove the hypothesis described descriptively. The results prove that medical services, and non-medical services have a positive influence on patient satisfaction, while medical support services and the implementation of SIMRS Patients has a negative influence. Thus, it can be said that RSGMP Unsoed patient satisfaction is still low because medical support services according to patients increase the burden caused by patients. have to pay more for dental and oral examinations. Patient dissatisfaction can be caused by the implementation of the patient's SIMRS that is not optimal

and the additional cost of expensive dental health checks from the addition of medical support services. In the future, it will be very interesting to know other factors that influence patient satisfaction, so it is necessary to examine in more detail the related variables that are thought to affect RSGMP Unsoed patient satisfaction.

Keywords: *Medical Services, Medical Support Services, Non-Medical Services, Patient SIMRS, Satisfaction of Patient*

PENDAHULUAN

Bidang kesehatan adalah salah satu sektor pelayanan utama di seluruh negara karena berperan penting dalam meningkatkan serta menjaga kesehatan masyarakat agar tercapainya tujuan dan cita-cita suatu negara. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang maksimal karena pelayanan merupakan faktor yang menentukan kualitas suatu rumah sakit. Rumah Sakit Gigi dan Mulut dan Pendidikan (RSGMP) Unsoed Purwokerto merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan khusus kesehatan gigi dan mulut selalu berusaha menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan wujud kinerja terpenting rumah sakit bagi kepuasan pasien. Kepuasan seorang pasien berbanding lurus dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Apabila suatu instansi kesehatan akan melaksanakan upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, maka salah satu upaya yang harus dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pasien sehingga dapat dilihat sejauh mana terselenggaranya aspek-aspek mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi harapan pasien (Ilahi, 2016). Penilaian dari kualitas pelayanan terlihat dalam penilaian pasien terhadap fakta serta harapan dari pelayanan yang diterimanya.

Selama ini RSGMP Unsoed telah memiliki sasaran terukur, dan pengambilan informasi dengan kriteria yang objektif untuk mengevaluasi tingkat efektivitas dalam perbaikan kinerja fasilitas pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien, serta rencana tindak lanjut dan implementasinya. Sejak beberapa tahun terakhir RSGMP Unsoed mengalami permasalahan yaitu menurunnya tingkat kunjungan pasien. Kondisi ini dapat diketahui dari data kunjungan pasien selama tahun 2017 sampai 2019 yang cenderung berfluktuasi. Tahun 2018 di akhir bulan Desember jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan dibandingkan dengan kunjungan tahun 2017, yaitu dari 743 pasien menjadi 634 pasien. Begitu juga pada bulan 2019 kunjungan pasien pada bulan Desember bahkan mengalami penurunan sampai 40,85 persen dari 590 orang pasien menjadi 241 orang pasien.

Faktor yang menyebabkan seseorang enggan pergi berobat dan datang kembali ke RSGMP Unsoed, diantaranya adalah tidak terpenuhinya kepuasan pasien saat mendapatkan pelayanan jasa kesehatan gigi. Hal ini sesuai dengan pendapat Haryanto dan Ollivia (2009) bahwa berbagai hal yang menjadi alasan tidak mau berkunjung mendapatkan pelayanan jasa kesehatan salah satunya adanya keraguan terhadap keterampilan dokter gigi untuk melakukan diagnosis dan mengobati masalah atau penyakit yang diderita oleh pasien, kemudian fasilitas dan teknologi yang digunakan kurang modern dan canggih, sistem penanganan yang lama dan tidak efektif, serta tenaga medis yang kurang keterampilan atau kurang ramah tamah.

Hasil survei terhadap kepuasan pasien RSGMP Unsoed yang mendapatkan pelayanan juga menunjukkan penurunan. Data survei kepuasan pasien Unit Pelayanan Umum (UPU) dan staf di RSGMP Unsoed periode tahun 2018-2019 tingkat kepuasan yang dirasakan pasien pada tahun 2018 mengalami penurunan dari 93,3 persen menjadi 87 persen pada tahun 2019. Survei kepuasan yang dilakukan terhadap staf RSGMP Unsoed juga mengalami penurunan dari 98 persen (2018) menjadi 89 persen (2019). Hasil identifikasi permasalahan yang ada di RSGMP Unsoed yang berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, diketahui beberapa

faktor penyebab yaitu sedikitnya tenaga kesehatan khususnya dokter spesialis gigi yang menangani di setiap keahliannya, untuk sekarang tersedia dokter spesialis bedah mulut, spesialis ortodonsia, spesialis konservasi gigi, spesialis radiologi, serta spesialis ilmu kedokteran gigi anak dari seharusnya kebutuhan 8 spesialis. Salah satu caranya dengan mendatangkan dokter gigi spesialis dan bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas agar dapat menempatkan atau merekomendasikan dokter gigi spesialis untuk dapat bekerja di RSGMP Unsoed.

Faktor lainnya yang menjadi kendala yang dialami oleh pihak RSGMP UNSOED juga terkait dengan pengembangan SIMRS adalah kurang lebih 80% rumah sakit dalam melaksanakan pelayanan dan mengelola dokumen secara manual, hal tersebut mengakibatkan proses pencarian dokumen menjadi lama, dan dokumen sering hilang, tercecer atau rusak. Belum optimalnya kerja SIMRS berdampak pada biaya operasional menjadi lebih tinggi. Manajemen RSGMP UNSOED telah mengembangkan sistem informasi pelayanan rumah sakit yang dikembangkan dalam jaringan pelayanan pasien, pengolahan data dan sistem informasi akreditasi rumah sakit.

Pasien berharap untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, maka seluruh unsur petugas kesehatan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat (Weiss & Tappen, 2015). Pelayanan menjadi hal yang penting karena keberhasilan dalam melakukan dan memberikan pelayanan sangat menentukan kepuasan pasien. Beberapa unit pelayanan yang terdapat di RSGMP Unsoed diantaranya pelayanan medis, pelayanan penunjang medis dan pelayanan non medis. Pelayanan medis meliputi pelayanan tindakan medis yang dilakukan oleh dokter gigi dan perawat gigi kepada pasien. Pelayanan penunjang medis meliputi pelayanan yang dilakukan unit layanan rumah sakit meliputi layanan radiologi, laboratorium klinik dan laboratorium dental. Pelayanan non medis meliputi pelayanan administrasi dan farmasi.

Aspek lain dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan adalah penerapan sistem informasi dan saat ini telah menjadi aspek yang sangat penting dalam industri kesehatan, diantaranya termasuk upaya untuk meminimalisir biaya pelayanan serta meningkatkan kualitas pemberian pelayanan. Adapun kelemahan pengelolaan data secara manual, diantaranya selain memakan waktu lama, kemungkinan kesalahan yang sangat besar karena tingkat keakuratannya. Penggunaan teknologi informasi akan mengganti pekerjaan pengelolaan data dengan cara manual dengan suatu sistem informasi dengan memanfaatkan komputer. Pengelolaan data akan menjadi lebih akurat, efektif, dan efisien karena meminimalisir kemungkinan kesalahan (Topan, dkk, 2015).

Manajemen mutu RSGMP UNSOED juga terus melakukan upaya peningkatan kepuasan pada pasien, termasuk penerapan penggunaan SIMRS bagi pasien. Teknologi informasi berbasis web ini telah dikembangkan dan aspek yang penting bagi industri kesehatan, serta termasuk upaya untuk meminimalisir biaya pelayanan dan memaksimalkan kualitas pelayanan pada rumah sakit yang nantinya diharapkan akan mampu meningkatkan kepuasan pasien RSGMP Unsoed. Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berbasis web yang dijadikan sebagai aplikasi yang efisien ini, diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada rumah sakit yang nantinya berdampak pada kepuasan pasien RSGMP Unsoed.

Tujuan penelitian yaitu untuk menguji dan menganalisis pengaruh secara parsial kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan penunjang medis, kualitas pelayanan non medis dan penggunaan SIMRS (pasien) terhadap kepuasan pasien RSGMP Unsoed Purwokerto, sehingga untuk mencapai tujuan penelitian tersebut ruang lingkup penelitian mencakup pengujian faktor kualitas pelayanan dan kepuasan pada pelayanan kesehatan khusus gigi dan mulut, diantaranya

kualitas pelayanan medis yang meliputi pelayanan tindakan medis yang dilakukan oleh dokter gigi dan perawat gigi. Kualitas pelayanan penunjang medis yang meliputi pelayanan yang dilakukan unit layanan rumah sakit meliputi layanan radiologi, laboratorium klinik dan laboratorium dental serta kualitas pelayanan non medis meliputi farmasi dan pelayanan administrasi.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Kualitas layanan itu sendiri dinilai oleh penerima bukanlah dari ukuran penyedia jasa seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono & Chandra (2011: 180), sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan (bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Atmojo, 2006).

Elemen pelayanan komprehensif diidentifikasi berdasarkan literatur dan saran dari dokter gigi di rumah sakit yang diteliti yang telah diuji dan diklasifikasikan dalam tiga aspek, struktur (*structure*), proses (*process*), dan hasil (*outcome*). Chang and Chang (2013, 241) mengembangkan *framework* atribut kualitas pelayanan tersebut kedalam pelayanan kesehatan gigi berdasarkan perspektif Donabedian (1988) pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi

Atribut	Dimensi	Indikator
<i>Structure</i>	<i>Physical</i>	1. <i>State of the art equipment</i>
		2. <i>Visually appealing facilities</i>
		3. <i>Clean and hygienic appearance</i>
		4. <i>Thorough sterilization of instrument</i>
		5. <i>Convenient arrival</i>
	<i>Staff</i>	6. <i>Well dressed staff</i>
		7. <i>Sufficient dentist for selection</i>
		8. <i>Reputation of dentist</i>
<i>Process</i>	<i>Professionalism</i>	9. <i>Healthy appearance of dentist</i>
		10. <i>Performing service right the first time</i>
		11. <i>Sense of security with surgery staff</i>
		12. <i>Subside pain during treatment</i>
		13. <i>Look over the teeth actively</i>
		<i>Interaction</i>
	15. <i>Courtesy of dentist</i>	
	16. <i>Explain diagnosis and treatment intimately</i>	
	17. <i>Concern with patient's questions and worries</i>	
	<i>Reactivity</i>	18. <i>Prompt patient service</i>
		19. <i>Sympathetic attitude with patient complaints</i>
		20. <i>Effectiveness in handling patient complaints</i>
		21. <i>Good service attitude</i>
<i>Administration</i>	22. <i>Short duration of hospital stay</i>	
	23. <i>Meet patient on time</i>	

Atribut	Dimensi	Indikator
		24. <i>Soliciting of patient opinions</i> 25. <i>Accurate patient records</i> 26. <i>Easily making appointment</i> 27. <i>Clearly stated item change list</i>
<i>Outcome</i>	<i>Outcome of service</i>	28. <i>Pain relief after treatment</i> 29. <i>More confidence after treatment</i> 30. <i>Acceptable fees for dental service</i>

Sumber: Chang, Wen-Jen and Chang, Yen-Hsiang, 2013: 241

Perumusan hipotesis kesatu, hasil penelitian Sima (2016: 72) menyatakan faktor kehandalan yang lainnya yang mempengaruhi kepuasan merupakan kompetensi seorang dokter yang berhubungan dengan profesionalisme dokter, contohnya dokter tidak terlambat, persiapan yang dilakukan dokter data memberikan pelayanan, tindakan cepat tanggap terhadap pasien, serta kesesuaian prosedur yang dilakukan oleh dokter. Segala aspek tersebut menghasilkan pengaruh positif pada kepuasan pasien, sehingga menumbuhkan kepercayaan kepada dokter untuk menyediakan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Jika pasien menaruh kepercayaan pada tenaga kesehatan di klinik tersebut maka pasien tidak akan berpindah ke fasilitas kesehatan lainnya.

Akbar dan Pratiwi (2016) menyatakan hasil kepuasan pasien dalam kualitas pelayanan kesehatan gigi di Poli Gigi RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone dilihat dari aspek pelayanan memperlihatkan adanya kepuasan pasien pada kualitas pelayanan kesehatan gigi RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone. Indikator responsivitas ada beberapa hal sebagai indikator yaitu tindakan cepat dokter dan perawat bersama dengan administrasi, saat memberikan kejelasan informasi kepada pasien terkait dengan perawatan serta memberikan respon yang cepat dalam mengatasi masalah pasien. Saragih et al (2014: 18) mengklaim layanan yang dilakukan petugas dan dokter adalah hal penting sebagai pelaku kesuksesan pelayanan kepada pasien yang mengalami perawatan. Perilaku yang ditampilkan harus memenuhi nilai yang diprediksi oleh publik, terutama oleh pasien. Saat memberikan pelayanan dokter wajib berlaku sopan, sabar, ramah, tidak diragukan lagi, perhatian penuh pasien, selalu berikan bantuan yang diharapkan, membangun relasi yang kompak dengan perawat yang menangani pasien, jalin hubungan yang baik dengan pasien dan keluarga yang meningkatkan kepercayaan diri pasien kepada dokter. Hipotesis penelitian (Hipotesis 1): Kualitas Pelayanan Medis Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP Unsoed Purwokerto.

Perumusan hipotesis kedua, hasil penelitian Chang and Chang (2013:239) yang mengkaji kepuasan pasien pelayanan dental dengan pendekatan struktur, proses dan *outcome* memberikan kesimpulan karakteristik dari aspek struktural dan aspek administratif dari proses pelayanan kesehatan gigi dan mulut dianggap sebagai dimensi penting. Kepuasan pasien terhadap dimensi pelayanan yang ditinjau menunjukkan hasil yang positif. Kepuasan terhadap faktor administrasi, kecuali untuk data pasien yang akurat, pada aspek proses merupakan hasil penilaian terendah, sehingga harus ada peluang untuk meningkatkan aspek proses.

Hasil penelitian Cong dan Mai (2014) menunjukkan adanya keterkaitan yang lurus kualitas layanan terhadap kepuasan pasien yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan, itu berarti kepuasan pasien yang tinggi karena kualitas pelayanan yang tinggi dan sebaliknya. Hasil penelitian ini memperlihatkan adanya keterkaitan yang lurus karena dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan penelitian di Rumah Sakit Umum di Vietnam. Kesimpulannya, semakin bagus kualitas layanan, maka kepuasan pasien akan meningkat dan

dapat membawa efek yang bagus untuk kesehatan pasien serta keadaan dari layanan kesehatan tersebut. Hasil penelitian selanjutnya oleh Maulana (2016: 523) menyimpulkan aspek kualitas pelayanan medis dan paramedis serta penunjang medis memberikan pengaruh baik dalam kepuasan pasien yang melakukan rawat inap di RS Harapan Bunda Kota Banda Aceh. Jika persepsi pasien kepada layanan medis dan paramedis serta penunjang medis baik, dapat memungkinkan tingginya tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan layanan dari rumah sakit yang bersangkutan.

Pendapat Dopeykar et al (2018) kualitas layanan adalah topik yang harus dipelajari dari perspektif semua pemangku kepentingan, mempertimbangkan sudut pandang pasien dan mengukur persepsi dan harapan mereka dapat membantu manajer dan pembuat kebijakan untuk memberikan layanan yang lebih diinginkan. Tingkat dan mutu pelayanan yang diberikan di klinik gigi lebih rendah dari harapan pasien dan penerima pelayanan. Pengelola klinik harus mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan di semua dimensi, terutama pelayanan penunjang medis, melalui perencanaan yang tepat, mengutamakan layanan, dan meninjau proses yang berkaitan dengan harapan pasien.

Hipotesis penelitian (Hipotesis 2): Kualitas Pelayanan Penunjang Medis Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP Unsoed Purwokerto.

Perumusan hipotesis selanjutnya didasarkan pada aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Perumusan hipotesis ketiga, menurut Akbar et al (2020) kesehatan gigi di Kabupaten Pinrang pada masing-masing dimensi adalah pada dimensi registrasi meliputi staf cepat menangani pasien; pada dimensi dokter meliputi akurasi pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter; pada dimensi perawat, perawat cepat menangani keluhan pasien; pada dimensi lingkungan pelayanan kesehatan mencakup pelayanan inap dalam lingkungan pusat pelayanan kesehatan. Kerapian, kebersihan, dan keseragaman pakaian petugas apotek dan jumlah petugas apotek yang memberikan jasa. Widayanti, et al (2018) menunjukkan adanya kepuasan pasien dengan pelayanan pegawai klinik, sebesar 73%, kepuasan pada pelayanan dokter di klinik sebesar 87% dan kepuasan oleh registrasi administrasi sebesar 82% kepuasan akan waktu di farmasi 73%, yang terakhir kepuasan terhadap klinik yang bersih sebesar 90%.

Kepuasan pasien secara keseluruhan diteliti dan dievaluasi dengan skor rata-rata kepuasan pasien dengan berbagai elemen layanan (jumlah kepuasan pasien atas layanan elemen dibagi dengan jumlah elemen layanan). Kepuasan pasien secara keseluruhan meningkat secara substansial (dari 4,08% menjadi 4,33%). Durasi masa tinggal di rumah sakit dipersingkat sekitar 10%, dan persentase pertemuan pasien tepat waktu meningkat sejak 75,4% hingga 84,7%. Dalam daftar biaya barang yang dinyatakan dengan jelas dari elemen, kepuasan pasien meningkat dari 3,82% menjadi 4,08%. Konsekuensi dari peningkatan kepuasan pasien menunjukkan bahwa studi ini mengusulkan pedoman yang baik untuk peningkatan kualitas pelayanan gigi. Karakteristik fisik dari aspek struktural dan aspek administrasi proses adalah dianggap sebagai dimensi esensial. Kepuasan pasien dengan elemen layanan yang disurvei adalah positif. Kepuasan dengan faktor terkait administrasi, selain catatan pasien yang akurat, di aspek proses berada pada level paling bawah, sehingga harus ada peluang untuk perbaikan (Chang dan Chang, 2013: 241).

Hipotesis penelitian (Hipotesis 3): Kualitas Pelayanan Non Medis Berpengaruh Positif Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien RSGMP Unsoed Purwokerto.

Perumusan hipotesis keempat, hasil studi Masic (2012, 54) menjelaskan komputerisasi dalam kedokteran gigi dimulai sesuai dengan prosedur yang sama dalam aktivitas manusia lainnya, merekam data yang berjumlah besar pada media digital, dan dengan mengganti pemrosesan data manual ke mesin tetapi kekhususan profesi kedokteran gigi telah mengarah

pada spesifikasi penerapan teknologi informasi (TI), dan terus memerlukan pengembangan khusus dari IT berorientasi gigi dan terapan. Harmonisasi perangkat lunak gigi dengan standar global akan memungkinkan dokter gigi untuk mencapai informasi medis umum tentang pasien dari database kesehatan nasional pusat.

Hasil penelitian yang dilakukan Afif dan Suwandari (2019: 7) pada layanan kesehatan tingkat 1 di kota Banjarnegara memperlihatkan suatu sistematisasi informasi manajemen memberikan pengaruh positif. Kompetensi dokter juga memberikan pengaruh positif dalam hal kepuasan pasien asuransi BPJS. Sistematisasi informasi manajemen memberikan pengaruh positif. Kompetensi dokter juga memberikan pengaruh positif dalam hal loyalitas pasien asuransi BPJS. Ross et al., (2016) menyimpulkan penerapan sistem informasi manajemen di rumah sakit memiliki efek yang lebih besar pada peningkatan kualitas perawatan kesehatan di antara rumah sakit dan hal ini meningkatkan kepuasan pasien.

Hipotesis penelitian (Hipotesis 4): Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Pasien) Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP Unsoed Purwokerto.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan hasil analisa deskriptif dan asosiatif.

Lokasi penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSGMP) Unsoed Purwokerto.

Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah pasien yang pernah mendapatkan jasa perawatan gigi di RSGMP Unsoed Purwokerto. Obyek penelitian adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan, kepuasan dan penggunaan SIMRS (pasien).

Metode Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Adapun sampel pada penelitian ini merupakan pasien yang telah mendapatkan jasa pelayanan gigi di RSGMP Unsoed Purwokerto. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 97 orang.

Jenis dan Sumber Data

Data primer di penelitian ini didapatkan langsung dari kuesioner/survei penelitian yang diberikan kepada responden yang pernah menerima jasa perawatan gigi di RSGMP Unsoed Purwokerto. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi data yang bersifat tertulis yang bersumber dari RSGMP Unsoed berupa laporan atau dokumen tentang pasien. Data tersier pada penelitian ini diperoleh dari artikel ilmiah, pustaka acuan, jurnal-jurnal ilmiah, dan sumber-sumber lain yang mendukung dengan permasalahan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui kuesioner dan observasi. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan penunjang medis, kualitas pelayanan non medis dan penggunaan SIMRS (pasien). Kuesioner penelitian disusun menggunakan skala *likert*

untuk menilai persepsi pasien terhadap tingkat kualitas layanan dieksplorasi menggunakan lima poin skala likert, yang berkisar dari sangat tidak baik hingga sangat baik untuk menilai kualitas pelayanan pada setiap elemen. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur dan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh dokter, tenaga medis dan pelayanan non medis Observasi yang dilakukan termasuk jenis observasi non partisipan karena peneliti tidak berperan serta dalam pelaksanaan pelayanan gigi dan mulut pada RSGMP Unsoed.

Metode Analisis Data

Uji instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui dalam setiap pertanyaan kuesioner dapat digunakan sebagai pengukur hal yang sebenarnya harus diukur pada penelitian (Sugiyono, 2019). Uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Pengukuran pada uji reliabilitas menggunakan *coefficient cronbach's alpha*.

Uji asumsi klasik merupakan syarat dalam penggunaan alat statistik berganda. Penelitian ini menggunakan pengujian asumsi klasik yaitu: uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian ini memiliki distribusi normal atau tidak. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018).

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memperoleh data penelitian yang berlaku untuk data sampel, yang mengacu pada pendapat Sugiyono (2019: 148). Analisis deskriptif kuantitatif ini digunakan untuk mendeskripsikan dan menentukan tingkat kategorisasi berdasarkan skor dalam data induk penelitian. Analisis deskriptif yang disajikan pada penelitian ini diantaranya tabel distribusi frekuensi, menghitung proporsi atau presentase, dan ukuran gejala pusat (mean, median, dan modus)

Koefisien determinasi dalam analisis regresi berguna untuk mengukur seberapa besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terganggunya. Suliyanto (2011) menjelaskan bahwa tingginya nilai koefisien determinasi menandakan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terganggunya semakin tinggi. Kelemahan dari koefisien determinasi yaitu bias terhadap banyaknya variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi sehingga setiap penambahan satu variabel bebas dan jumlah pengamatan dalam model akan meningkatkan nilai R^2 meskipun variabel yang dimasukkan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terganggunya (Suliyanto, 2011). Untuk mengurangi kelemahannya maka perlu menggunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan (R^2_{adj}). Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah jika koefisien determinasi mendekati 0 (nol), berarti pengaruh variabel independen terhadap dependen lemah sedangkan jika koefisien determinasi mendekati 1 (satu), berarti pengaruh variabel independen terhadap dependen kuat.

Uji F berguna untuk mengetahui apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Hasil dari nilai F hitung digunakan untuk menguji ketepatan model atau *Goodness of Fit*, serta untuk menyimpulkan apakah model persamaan regresi masuk kategori cocok (fit) atau tidak. Model persamaan regresi dapat dikatakan cocok (fit) jika terdapat pengaruh secara simultan. Hal itu dapat diketahui dengan cara membandingkan F hitung dengan nilai F tabel dengan derajat kebebasan atau $df = \alpha, (k-1), (n-k)$ Suliyanto, 2011). Tingkat signifikansi yang digunakan 95% ($\alpha = 0,05$). Kriteria untuk uji F adalah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau tingkat signifikansi $\leq 0,05$ maka

dapat dikatakan bahwa model tersebut cocok atau fit, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima sedangkan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau tingkat signifikansi $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa model tersebut tidak cocok atau tidak fit, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak.

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel yang diketahui. Analisis menggunakan alat bantu analisis statistik dengan persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e_i$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pasien
- X1 = Kualitas Pelayanan Medis
- X2 = Kualitas Pelayanan Penunjang Medis
- X3 = Kualitas Pelayanan Non Medis
- X4 = Penggunaan SIMRS (Pasien)
- b1, b2, b3, dan b4 = Koefisien Regresi
- a = Konstanta
- e = Faktor Kesalahan

Uji parsial pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4) secara parsial atau individual dalam menerangkan variabel dependen (Y) menurut (Ghozali, 2011:88). Pengambilan keputusan dalam uji t dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} dan dengan tingkat signifikan 0,05 sebagai berikut: Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$ artinya variabel kualitas pelayanan medis (X1); kualitas pelayanan penunjang medis (X2); kualitas pelayanan non medis (X3); penggunaan SIMRS (Pasien) (X4) secara parsial atau individual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$ artinya variabel kualitas pelayanan medis (X1); kualitas pelayanan penunjang medis (X2); kualitas pelayanan non medis (X3); penggunaan SIMRS (Pasien) (X4) secara parsial atau individual tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan linier atau asimetris antara tingkat harapan pelanggan yang mampu terpenuhi dan kepuasan pelanggan. Tergantung pada pengaruh elemen layanan individu pada pelanggan kepuasan, elemen produk/jasa. Pembahasan lebih mendalam setelah melakukan pengujian hipotesis antara pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, pelayanan non medis dan penerapan sistem informasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP Unsoed dapat dijelaskan sebagai berikut:

Berdasarkan pada hasil olah data nilai analisis regresi berganda yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Hasil Olah Data Analisis Regresi Berganda X_1 X_2 X_3 dan X_4 terhadap Y

	Nilai Betha	Nilai t hitung	Angka Signifikansi
(Constant)	,644	,198	,843
Pelayanan_Medis	,241	4,382	,000
Pelayanan Penunjang Medis	,025	,333	,740
Pelayanan Non Medis	,406	3,708	,000
Sistem Informasi Manajemen RS	-,194	-1,131	,261

Sumber: Data Primer 2021

Besar nilai koefisien betha (b) variabel Pelayanan_Medis (X1) sebesar 0,241, koefisien betha (b) variabel Pelayanan Penunjang Medis (X2) sebesar 0,025, koefisien betha (b) variabel Pelayanan Non Medis (X3) sebesar 0,406 dan koefisien betha (b) variabel SIMRS PASIEN (X4) sebesar -0,194. Sedangkan besar nilai konstanta (a) adalah sebesar 0,644. Selanjutnya dapat diketahui persamaan regresi yaitu:

$$Y = 0,644 + 0,241X_1 + 0,025X_2 + 0,406 X_3 - 0,194 X_4 \quad (1)$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- $a = 0,644$: artinya apabila tidak terdapat faktor Pelayanan Medis (X_1), Pelayanan Penunjang Medis (X_2), variabel Pelayanan Non Medis (X_3), dan variabel SIMRS PASIEN (X_4) atau faktor-faktor tersebut dianggap konstan, maka Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 0,644.
- $b (X_1) = 0,241$: artinya menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan nilai Pelayanan Penunjang Medis (X_2) sebesar 1 satuan maka akan terjadi peningkatan Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,241 satuan.
- $b (X_2) = 0,025$: artinya menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan nilai Pelayanan Penunjang Medis (X_2) sebesar 1 satuan maka akan terjadi peningkatan Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,025 satuan.
- $b (X_3) = 0,406$: menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan nilai Pelayanan Non Medis (X_3) sebesar 1 satuan maka Kepuasan Pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,406 satuan.
- $b (X_4) = -1,194$: menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan nilai SIMRS PASIEN (X_4) sebesar 1 satuan maka Kepuasan Pasien (Y) akan mengalami menurun sebesar 1,194 satuan.

Tabel 2. Hasil Perhitungan ANOVA

F_{hitung}	Signifikansi	Kesimpulan
103,096	0,000 ^b	Berpengaruh signifikan

Sumber : Hasil Olah Data Primer 2021

Hasil olah data menunjukkan bahwa perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} adalah $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($103,096 > 2,47$) dengan angka sig 0,000 ($p < 0,05$), maka pada tingkat kekeliruan 5% H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel-variabel kualitas pelayanan medis (X_1), variabel kualitas pelayanan penunjang medis (X_2), variabel kualitas pelayanan non medis (X_3), dan variabel penggunaan SIMRS (Pasien) (X_4) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sehingga dapat dikatakan bahwa model persamaan regresi cocok atau fit.

Tabel 3. Koefisien Regresi X_1 X_2 X_3 dan X_4 Terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
X_1 X_2 X_3 dan X_4 Terhadap Y	0,904 ^a	0,818	0,810	3,114

Sumber : Hasil Olah Data Primer 2021

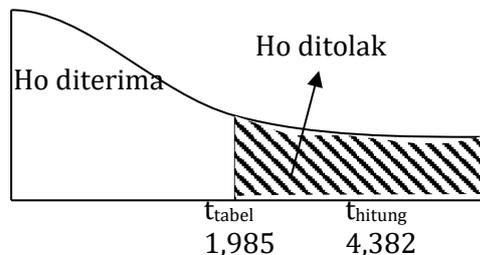
Koefisien regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel kualitas pelayanan medis (X_1), variabel kualitas pelayanan penunjang medis (X_2), variabel kualitas pelayanan non medis (X_3), dan variabel penggunaan SIMRS (Pasien) (X_4) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) secara simultan. Dalam penelitian ini, diperoleh angka R sebesar 0,904 (90,4%) merupakan hasil pengkuadratan dari angka R yaitu 0,8182 yang menunjukkan kekuatan pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan medis (X_1), variabel kualitas pelayanan penunjang medis (X_2), variabel kualitas pelayanan non medis (X_3), dan variabel penggunaan SIMRS (Pasien) (X_4) secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

Angka R^2 sebesar 0,818 menunjukkan bahwa 81,8% variabel variabel kualitas pelayanan medis (X_1), variabel kualitas pelayanan penunjang medis (X_2), variabel kualitas pelayanan non medis (X_3), dan variabel penggunaan SIMRS (Pasien) (X_4). Sisanya (100% -

81,8% = 18,2%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan sudah termasuk dalam kesalahan pengganggu (disturbance error).

Pengujian hipotesis melalui uji kuantitatif menggunakan analisis statistik regresi berganda untuk analisis data yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Medis (X_1), Kualitas Pelayanan Penunjang Medis (X_2), Kualitas Pelayanan Non Medis (X_3), penggunaan SIMRS (Pasien) (X_4) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y), digunakan analisis regresi berganda. Kriteria penerimaan atau penolakan dalam pengujian hipotesis digunakan taraf signifikansi 0,05.

Hipotesis kesatu menyebutkan Kualitas Pelayanan Medis Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP UNSOED Purwokerto. untuk menguji hipotesis tersebut dilakukan dengan menggunakan teknik analisis statistik regresi linier sederhana. Uji signifikansi dilakukan untuk mengetahui apakah koefisien regresi variabel Pelayanan Medis (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) signifikan atau tidak, diuji dengan menggunakan tes koefisien regresi dengan menggunakan uji signifikansi parsial t test. Tes koefisien regresi dengan taraf kepercayaan 5 % atau d.f = 5 % atau 0,05, dihitung . Hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} variabel Pelayanan Medis (X_1) sebesar 4,382 (sig 0,000). Sedangkan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan yaitu jumlah data-2 atau d.f = 97-2 (95) uji dilakukan dua sisi, maka t_{tabel} diperoleh sebesar 1,985. Sehingga diketahui $t_{tabel} < t_{hitung}$ yaitu 1,985 < 4,382 yang berarti bahwa pengaruh antara variabel Pelayanan Medis (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah signifikan. Berikut dapat digambarkan daerah penerimaan dan penolakan hipotesis dalam kurva Uji t pada Gambar.1.



Gambar 1. Kurva Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Medis

Berdasarkan Gambar 1.dapat dilihat bahwa H_0 ditolak, karena t_{hitung} sebesar 4,382 berada pada daerah penolakan H_0 atau penerimaan H_1 yang berarti pengaruh yang ditimbulkan antara variabel Pelayanan Medis (X_1) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) tersebut adalah signifikan. Berdasarkan perhitungan analisis regresi dan tes koefisien regresi t-test , dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif Pelayanan Medis (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Sedangkan angka signifikansi t_{hitung} sebesar 4,382 atau lebih besar dari angka t_{tabel} sebesar 1,985 (sig 0,000 < 0,05), sehingga pengaruh yang ditimbulkan antara variabel Pelayanan Medis (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) tersebut adalah signifikan, sehingga hipotesis I dalam penelitian ini dapat diterima kebenarannya. Hasil Pengujian Hipotesis Kesatu: Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP Unsoed Purwokerto

Hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan medis di atas menunjukkan kondisi bahwa pelayanan medis yang meliputi pelayanan yang diberikan oleh dokter dan pelayanan yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien RSGMP Unsoed Purwokerto termasuk kategori cukup baik. Penilaian terhadap variabel kualitas pelayanan medis meliputi penilaian terhadap dokter dan perawat, meliputi cara penyambutan yang dilakukan dokter dan perawat kepada pasien, penampilan, melakukan pelayanan dengan benar pada pertama melakukan pelayanan, rasa aman dalam melakukan bedah/operasi, pemberian anti nyeri selama pengobatan, kecepatan pelayanan pasien, rasa simpati terhadap keluhan pasien dan sikap pelayanan dokter.

Menurut Kotler (2005), persepsi konsumen merupakan suatu proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan medis yang diberikan oleh dokter gigi dan perawat gigi merupakan tanggapan atau penilaian

pasien atas keunggulan dan keistimewaan suatu jasa atau layanan secara menyeluruh mulai dari awal perawatan hingga berakhirnya perawatan. Persepsi ini termasuk dalam persepsi kredibilitas. Persepsi kredibilitas perlu dipelihara selama proses bisnis berlangsung. Rasa percaya yang kuat dari pasien akan pelayanan medis yang diberikan pihak RSGMP Unsoed akan memunculkan keyakinan yang kuat untuk terus menggunakan jasa RSGMP Unsoed atau dengan kata lain memunculkan kepuasan pasien atas pelayanan.

Temuan penelitian membuktikan pengujian hipotesis kesatu yang menyebutkan kualitas pelayanan medis memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis kesatu dalam penelitian ini terbukti dan dapat diterima kebenarannya. Hasil pengujian kualitas pelayanan medis yang mencakup pelayanan dokter gigi dan perawat gigi mampu mempengaruhi tingkat kepuasan pasien meliputi kebersihan dan kerapian pada peralatan yang digunakan oleh dokter, cara penyambutan kedatangan pasien, cara berpakaian dokter, kesesuaian dokter gigi dalam melakukan pemeriksaan dan reputasi dokter gigi yang melakukan pemeriksaan kepada pasien. Faktor lain yang menentukan adalah dokter melakukan pelayanan dengan benar, memberikan rasa aman dalam melakukan bedah/operasi atau tindakan medis lainnya, pemberian anti nyeri selama pengobatan dan pengamatan gigi secara aktif.

Menurut Donabedian konsep pelayanan kesehatan sebagaimana dikembangkan oleh Chang dan Chang (2013) dalam penerapan pelayanan kesehatan gigi dan mulut menunjukkan bahwa perawatan kesehatan secara positif berbeda dari layanan bisnis umum, dan pasien penilaian kualitas kesehatan lebih kompleks daripada jenis pelayanan lain. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut perlu bertumbuh dan mengembangkan kerangka kerja yang sistematis, yaitu model struktur-proses-hasil, untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Mengacu pada konsep tersebut nampak bahwa upaya yang telah dilakukan manajemen RSGMP Unsoed mengarah pada membangun persepsi positif pada setiap pasien. Hal ini dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien yang berkunjung ke RSGMP Unsoed telah lebih dari lima kali melakukan kunjungan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut.

Dalam konsep pelayanan ketersediaan fasilitas yang modern dan lengkap, sterilisasi, kebersihan dan kerapian pada peralatan, dapat membuat pasien menjadi puas karena pasien akan lebih merasa nyaman terjamin terhadap risiko terjadinya infeksi atau hal yang tidak diinginkan dari tindakan medis yang dilakukan. pada sisi yang lain penampilan, sikap dan keramahan pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat membuat pasien lebih akrab dan mendapatkan perhatian yang baik sehingga dapat mengurangi kekhawatiran pada saat dilakukan tindakan medis. Hasil ini sesuai dengan hasil studi yang dilakukan oleh Widayanti, et al (2018) yang membuktikan terdapat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas klinik, sebesar 73%, puas terhadap pelayanan dokter klinik sebesar 87% dan kepuasan terhadap lama waktu registrasi sebesar 82% puas terhadap lama waktu pelayanan apotek 73%, yang terakhir puas terhadap kebersihan klinik sebesar 90%.

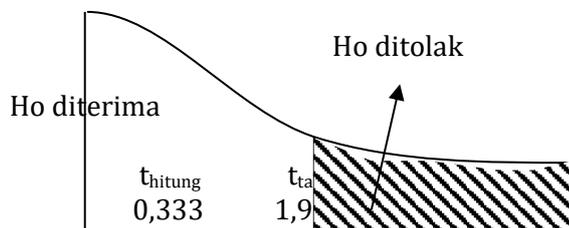
Lebih lanjut dapat dijelaskan bahwa terkait dengan kepuasan terhadap pelayanan dokter mencakup aspek spesialisasi dokter, profesionalitas, keandalan, empati dan responsif dokter. Terciptanya kenyamanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter dan tenaga medis pada umumnya cenderung akan meningkatkan kunjungan karena pada umumnya pasien akan berkunjung kembali dan sebagian dari mereka akan memberikan referensi kepada orang lain. Hal yang sama dijelaskan dan dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh Sima (2016: 72) menjelaskan faktor yang memengaruhi kepuasan adalah kompetensi dari dokter seperti kesiapan dokter di dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dokter datang tepat waktu, serta dokter yang bertindak secara cepat dan sigap terhadap pasien serta pelayanan yang diberikan oleh dokter sudah sesuai dengan prosedur. Semua faktor tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga pelanggan memberikan kepercayaan kepada dokter untuk memberikan pelayanan medis kepada mereka.

Pelayanan perawat yang mampu mempengaruhi tingkat kepuasan pasien meliputi kebersihan dan kerapian pada peralatan yang digunakan oleh perawat, cara penyambutan kedatangan pasien, cara berpakaian perawat, cara memberikan instruksi kesehatan mulut, sikap

sopan dan kepedulian terhadap pertanyaan dan kekhawatiran pasien. Faktor lain yang menentukan adalah perawat melakukan pelayanan dengan benar, memberikan rasa aman dalam melakukan pendampingan bedah/operasi atau tindakan medis lainnya dan pemberian anti nyeri selama pengobatan.

Hasil penelitian Rensiner et al (2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. Variabel yang paling berpengaruh adalah kualitas pelayanan perawat, hal ini dapat dibuktikan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas pada pelayanan perawat di poliklinik rawat jalan, diikuti oleh pelayanan dokter dan pelayanan apotik. Faktor penyebab pasien kurang puas, diantaranya pelayanan di loket pendaftaran yang lama, keterlambatan kedatangan dokter dan kenyamanan di ruang tunggu. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil studi Saragih et al (2014: 18) menjelaskan layanan yang dilakukan petugas (dokter) merupakan salah satu penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani perawatan. Sikap dan perilaku yang ditunjukkan harus memenuhi norma yang diprediksi oleh publik, terutama oleh pasien dan keluarga pasien.

Hipotesis kedua menyebutkan Kualitas Pelayanan Penunjang Medis Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP UNSOED Purwokerto. Untuk menguji hipotesis tersebut dilakukan dengan menggunakan teknik analisis statistik regresi linier sederhana. Hasil perhitungan uji regresi diperoleh nilai t_{hitung} variabel Pelayanan Penunjang Medis (X_2) sebesar 0,333 (sig 0,740). Sedangkan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan yaitu jumlah data-2 atau d.f = 97-2 (95) uji dilakukan dua sisi, maka t_{tabel} diperoleh sebesar 1,985. Sehingga diketahui $t_{tabel} > t_{hitung}$ yaitu $1,985 > 0,333$ (sig $0,740 > 0,05$) yang berarti bahwa pengaruh antara variabel Pelayanan Penunjang Medis (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah tidak signifikan. Berikut dapat digambarkan daerah penerimaan dan penolakan hipotesis dalam kurva Uji t pada Gambar 2.



Gambar 2. Kurva Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Penunjang Medis

Berdasarkan Gambar 2 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji t berada pada daerah H_0 diterima atau H_1 ditolak, karena t_{hitung} sebesar 0,333 berada pada daerah penerimaan H_0 atau penolakan H_1 yang berarti pengaruh yang ditimbulkan antara variabel Pelayanan Penunjang Medis (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) tersebut adalah tidak signifikan. Berdasarkan perhitungan analisis regresi dan tes koefisien regresi t-test, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara Pelayanan Penunjang Medis (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Sedangkan angka signifikansi t_{hitung} sebesar 0,333 atau lebih kecil dari angka t_{tabel} sebesar 1,985 (sig $0,740 > 0,05$), sehingga pengaruh yang ditimbulkan antara variabel Pelayanan Penunjang Medis (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) tersebut adalah tidak signifikan, sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini ditolak dan tidak terbukti. Hasil Pengujian Hipotesis Kedua: Pengaruh Kualitas Pelayanan Penunjang Medis Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP Unsoed Purwokerto

Kualitas pelayanan penunjang medis RSGMP Unsoed yang meliputi pelayanan radiologi, laboratorium teknik kedokteran gigi, dan laboratorium klinik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Bagi pasien, pelayanan penunjang medis kurang mendukung pelayanan medis sehingga hipotesis dalam penelitian ini ditolak kebenarannya. Pelayanan penunjang medik merupakan unit layanan penting yang mendukung terciptanya pelayanan yang prima dan paripurna. Berbagai jenis pelayanan medis meliputi pelayanan

radiologi dan laboratorium dibentuk untuk mendukung memberikan pelayanan dalam pencapaian keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan oleh manajemen rumah sakit.

Hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan penunjang medis yang ditunjukkan RSGMP Unsoed kepada pasien menunjukkan kondisi bahwa kualitas pelayanan penunjang medis yang meliputi pelayanan radiologi dan laboratorium, yang termasuk kategori cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan layanan radiologi yang memiliki peralatan yang mutakhir dengan menerapkan teknologi pencitraan radiologi diagnostik yang mutakhir. Serta keberadaan laboratorium teknik kedokteran gigi dan laboratorium klinik yang turut menunjang perawatan yang diberikan kepada pasien. Pengujian kualitas pelayanan penunjang medis menjelaskan kualitas pelayanan penunjang medis memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini tidak terbukti dan tidak dapat diterima kebenarannya.

Pelayanan radiologi dan laboratorium menurut pasien RSGMP Unsoed Purwokerto tidak terlalu dibutuhkan dan cenderung akan memperbesar biaya pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut. Hal ini yang menciptakan ketidakpuasan pada pasien. Meskipun hasil penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan penunjang medis berada pada rentang 56 – 75 % termasuk kategori cukup baik. Pelayanan rumah sakit gigi berbeda dengan pelayanan kesehatan lainnya dalam hal manajemen rumah sakit menganggap kontak yang lebih dekat dengan pasien, bahkan karena prosedur gigi yang paling sederhana menuntut sesi yang relatif lama karena membutuhkan kehati-hatian dan penerapan prosedur pelayanan yang ketat.

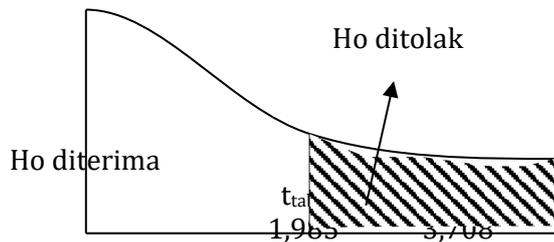
Kondisi ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan penunjang medis RSGMP Unsoed yang meliputi pelayanan radiologi, laboratorium teknik kedokteran gigi dan laboratorium klinik bagi pasien kurang mendukung pelayanan medis. Hasil ini tidak sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Dopeykar et al (2018) tingkat dan mutu pelayanan yang pada klinik gigi yang lebih rendah dari harapan pasien dan penerima pelayanan berpengaruh terhadap rendahnya kepuasan pasien. Pengelola klinik harus mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan di semua dimensi, terutama pelayanan penunjang medis, melalui perencanaan yang tepat, mengutamakan layanan, dan meninjau proses yang berkaitan dengan harapan pasien. Hasil studi yang dilakukan oleh Maulana, Zefri (2016: 523) memberikan penjelasan kualitas penunjang medis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit. Semakin baik persepsi pasien terhadap pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis, akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka menerima pelayanan dari rumah sakit tersebut.

Gambaran tentang layanan penunjang lainnya yaitu meliputi layanan pemeriksaan radiologi yang dilengkapi sarana lengkap yang mampu menunjang kebutuhan diagnostik dibidang kedokteran gigi. Untuk menunjang dan membantu dokter dalam melakukan diagnosa terhadap keluhan ataupun penyakit yang diderita pasien yang didasarkan dari hasil pemeriksaan berupa foto/ gambar, sehingga dapat diambil tindakan dan pengobatan yang tepat. Instalasi Radiologi RSGMP Unsoed melayani rontgen gigi baik berupa rontgen foto periapikal, oklusal, bitewing, panoramik, sefalometri, dan TMJ. Instalasi Radiologi juga melayani pasien gigi rujukan dari instansi lain, baik Rumah Sakit, Klinik dan umum. Seiring dengan perkembangan era globalisasi, saat ini RSGMP Universitas Jenderal Soedirman juga telah mengembangkan sistem pelayanan radiologi dengan menggunakan sistem *Digital Radiography* yaitu pengolahan data pasien dalam bentuk file radiograf sehingga dapat mempercepat proses dan mutu pelayanan dalam menegakkan diagnosa, selain ditunjang dari sarana dan prasarana teknologi yang canggih juga didukung oleh tenaga yang profesional dan kompeten dalam bidang radiologi. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum, Instalasi Radiologi RSGMP Universitas Jenderal Soedirman kedepannya akan membuka pelayanan untuk pemeriksaan foto rontgen untuk pasien umum seperti foto *Thorax, Cranium, dan Abdomen*.

Unit laboratorium teknik kedokteran gigi yang dilengkapi alat dasar yang memadai dan dalam jangka pendek akan disediakan peralatan untuk pelayanan yang lebih komplit dan lebih modern, seperti pelayanan pembuatan gigi cekat (GTC), varplas GTS, GTL. Bahkan dalam jangka menengah akan disediakan pula pelayanan untuk pembuatan gigi dari aloy atau logam diselenggarakan untuk pembuatan gigi palsu untuk keperluan rehabilitatif maupun estetik

seperti gigi palsu sebagian lepasan (GTS), gigi palsu penuh (GTL), rebesing atau perbaikan, desain *ortho removable*. Selain untuk kebutuhan internal, pelayanan laboratorium teknik kedokteran gigi RSGMP Unsoed juga melayani untuk semua kalangan umum, dokter praktek pribadi, Klinik, Rumah sakit dan instansi pendidikan seperti FKG.

Hipotesis ketiga menyebutkan Kualitas Pelayanan Non Medis Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP Unsoed Purwokerto. Untuk menguji hipotesis tersebut dilakukan dengan menggunakan teknik analisis statistik regresi linier sederhana. Hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan Non Medis (X_3) sebesar 3,708 (sig 0,000). Sedangkan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan yaitu jumlah data-2 atau $d.f = 97-2$ (95) uji dilakukan dua sisi, maka t_{tabel} diperoleh sebesar 1,985. Sehingga diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1,985 < 3,708$ yang berarti bahwa pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan Non Medis (X_3) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah signifikan. Berikut dapat digambarkan daerah penerimaan dan penolakan hipotesis dalam kurva Uji t pada Gambar 3.



Gambar 3. Kurva Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Non medis

Berdasarkan Gambar 3 dapat dilihat bahwa H_0 ditolak, karena t_{hitung} sebesar 3,708 berada pada daerah penolakan H_0 atau penerimaan H_1 yang berarti pengaruh yang ditimbulkan antara variabel Kualitas Pelayanan Non Medis (X_3) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) tersebut adalah signifikan. Berdasarkan perhitungan analisis regresi dan tes koefisien regresi t-test, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif Pelayanan Non Medis (X_3) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Sedangkan angka signifikansi t_{hitung} sebesar 3,708 atau lebih besar dari angka t_{tabel} sebesar 1,985 (sig 0,000 < 0,05), sehingga pengaruh yang ditimbulkan antara variabel Kualitas Pelayanan Non Medis (X_3) terhadap Kepuasan Pasien (Y) tersebut adalah signifikan, sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat diterima kebenarannya. Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga: Pengaruh Kualitas Kualitas Pelayanan Non Medis Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP Unsoed Purwokerto

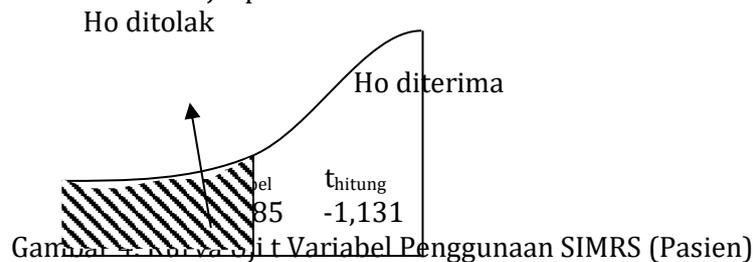
Seperti halnya pelayanan penunjang medis, kualitas pelayanan non medis pada suatu rumah sakit juga dibentuk untuk mendukung pencapaian tujuan pelayanan kesehatan sehingga memperoleh pelayanan yang paripurna. Kualitas pelayanan non medis mencakup farmasi, rekam medik, dan CSSD. Hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan non medis menunjukkan kondisi bahwa kualitas pelayanan non medis pada RSGMP Unsoed Purwokerto yang meliputi farmasi, rekam medik, dan CSSD termasuk dalam kategori cukup baik sehingga mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa kualitas pelayanan non medis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima kebenarannya. Kondisi ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan non medis RSGMP Unsoed bagi pasien mendukung pelayanan medis. Merujuk pada konsep pengembangan pelayanan kedokteran gigi yang dikembangkan oleh Chang dan Chang (2013) Setiap elemen layanan termasuk layanan non medis mengerahkan dampak yang berbeda pada kepuasan pasien, dan kekhasannya. Hubungan antara tingkat harapan terhadap kualitas pelayanan non medis terpenuhi sesuai dengan persepsi mereka maka diasumsikan pelayanan dengan kepuasan memiliki hubungan linier.

Manajemen RSGMP Unsoed memiliki komitmen dan memberikan penekanan dalam mewujudkan pelayanan yang unggul dan paripurna, termasuk meningkatkan mutu pelayanan penunjang medis. Pelayanan farmasi menjadi hal penting yang tidak dapat dipisahkan dalam

suatu sistem pelayanan kesehatan yang memberikan orientasi kepada pasien sebagai individu. Tujuan Instalasi Farmasi untuk memberikan setiap pelayanan farmasi rasional dalam aspek medis, sosial maupun ekonomi yang menyatu dengan tenaga kesehatan lain dan memperhatikan perkembangan teknologi kesehatan terbaru. Instalasi farmasi berperan penting dalam pengelolaan perbekalan farmasi dan alat kesehatan yang menunjang berjalannya pengobatan dan peningkatan kesehatan baik secara umum maupun secara spesifik gigi dan mulut sehingga instalasi Farmasi dilengkapi dengan sarana ruangan pelayanan resep, ruang tunggu dan fasilitas penyimpanan obat / alat kesehatan untuk menjamin mutu agar tetap dalam kondisi baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan farmasi di RSGMP Unsoed diselenggarakan dan dikelola oleh apoteker dan dibantu tenaga teknis kefarmasian dengan fungsi pengawasan pelayanan kefarmasian baik pengawasan distribusi maupun administrasi perbekalan farmasi (pemantauan peresepan obat dan alat kesehatan habis pakai) Instalasi Farmasi RSGMP Unsoed.

Hipotesis keempat menyebutkan SIMRS Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP Unsoed Purwokerto. Untuk menguji hipotesis tersebut dilakukan dengan menggunakan teknik analisis statistik regresi linier sederhana. Hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} variabel SIMRS Pasien (X4) sebesar -1,131 (sig 0,261). Sedangkan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan yaitu jumlah data-2 atau d.f = 97-2 (95) uji dilakukan dua sisi, maka t_{tabel} diperoleh sebesar 1,985. Sehingga diketahui $t_{tabel} > t_{hitung}$ yaitu $-1,131 < -1,985$ (sig 0,261 > 0,05) yang berarti bahwa pengaruh antara variabel SIMRS PASIEN (X4) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah tidak signifikan. Berikut dapat digambarkan daerah penerimaan dan penolakan hipotesis dalam kurva Uji t pada Gambar 4.



Berdasarkan Gambar 4 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji t berada pada daerah H_0 diterima atau H_1 ditolak, karena t_{hitung} sebesar -1,131 berada pada daerah penerimaan H_0 atau penolakan H_1 yang berarti pengaruh yang ditimbulkan antara variabel SIMRS (Pasien) (X4) terhadap variable Kepuasan Pasien (Y) tersebut adalah tidak signifikan. Berdasarkan perhitungan analisis regresi dan tes koefisien regresi t-test, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara SIMRS (Pasien) (X4) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Sedangkan angka signifikansi t_{hitung} sebesar -1,131 yang lebih kecil dari angka t_{tabel} sebesar 1,985 (sig 0,261 > 0,05), sehingga pengaruh yang ditimbulkan antara variabel SIMRS Pasien (X4) terhadap Kepuasan Pasien (Y) tersebut adalah tidak signifikan, sehingga hipotesis IV dalam penelitian ini ditolak kebenarannya. Hasil Pengujian Hipotesis Keempat: Pengaruh SIMRS Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP Unsoed Purwokerto

Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit merupakan salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan keberlangsungan rumah sakit terutama kaitannya dalam melakukan pencatatan dan pelaporan. Semakin cepat dan semakin efisien pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit maka akan semakin terpenuhinya pelaksanaan fungsi suatu rumah sakit. Kondisi saat ini tentang penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit pada RSGMP Unsoed Purwokerto yang mencakup kemudahan penggunaan sistem (pendaftaran, farmasi, pembayaran), tingkat penggunaannya oleh pasien, keuntungan bagi pasien pengguna terhadap sistem, tingkat akurasi data riwayat medis pasien, keterbukaan informasi, kemudahan untuk mengakses layanan rumah sakit, dan kesempatan menyampaikan keluhan, kritik atau saran termasuk dalam kategori kurang baik.

Pengujian hipotesis keempat membuktikan penggunaan SIMRS (Pasien) memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis keempat dalam penelitian ini

tidak terbukti dan tidak dapat diterima kebenarannya. Hal ini dapat disebabkan karena penerapan sistem informasi rumah sakit belum memberikan manfaat yang mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan gigi di RSGM Unsoed. SIMRS belum sepenuhnya digunakan oleh pasien, penerapan SIMRS belum sepenuhnya memberikan kemudahan untuk mengakses layanan rumah sakit dan kesempatan menyampaikan keluhan, kritik atau saran.

Dalam penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit, RSGMP juga membuka pelayanan secara online melalui laman resmi RSGMP Unsoed pada situs <http://rsgmp.unsoed.ac.id>. pelayanan yang dapat di akses meliputi jadwal praktek dokter, konsultasi, kontak kami dan pelayanan keluhan pelanggan yang terhubung secara langsung dengan operator SIMRS RSGMP Unsoed, sehingga pasien dapat mendapatkan kepastian jadwal dan pelayanan sebelum berkunjung ke RSGMP Unsoed.

Ross et al., (2016) menyimpulkan penerapan sistem informasi manajemen di rumah sakit memiliki efek yang lebih besar pada peningkatan kualitas perawatan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pasien. Hasil ini juga sesuai dengan hasil studi yang dilakukan oleh Selistiani dan Awang (2020) yaitu pasien akan mempertimbangkan pada dimensi registrasi meliputi staf cepat menangani pasien; pada dimensi dokter meliputi akurasi pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter; pada dimensi perawat, perawat cepat menangani keluhan pasien; pada dimensi lingkungan pelayanan kesehatan mencakup pelayanan inap dalam lingkungan pusat pelayanan kesehatan. Kerapian, kebersihan, dan keseragaman pakaian petugas apotek dan jumlah petugas apotek yang memberikan jasa. Kepuasan terhadap faktor administrasi, kecuali untuk data pasien yang akurat, pada aspek proses merupakan hasil penilaian terendah, sehingga harus ada peluang untuk meningkatkan aspek proses.

Penggunaan sistem informasi manajemen dalam penyelenggaraan layanan kesehatan pada rumah sakit tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dimana dalam pasal 3 ayat 1 dicantumkan bahwa "Setiap Rumah Sakit wajib menyelenggarakan SIMRS". Hasil penelitian terbaru Antik, et al (2021) menjelaskan Penerapan SIMRS dapat dimanfaatkan oleh pengguna informasi dengan istilah *End User* yaitu pasien rumah sakit, petugas operator komputer yang bertanggung jawab pada seluruh unit rumah sakit, dan petugas yang menggunakan output dari sistem ini baik pihak manajemen ataupun Direksi. Data yang dihasilkan merupakan sistem yang saling berkesinambungan sangat menguntungkan bagi manajemen dalam pengambilan keputusan yang dimanfaatkan untuk mengetahui keinginan dan pendapat pengguna dari aspek yang berpengaruh pada aspek performa, pelayanan, efisiensi informasi serta keamanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan-temuan penelitian dan interpretasi hasil pengujian secara statistik, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut: Pertama, kualitas pelayanan medis RSGMP Unsoed yang meliputi pelayanan tenaga medis memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kedua, kualitas pelayanan penunjang medis RSGMP Unsoed yang meliputi pelayanan radiologi dan laboratorium memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien. Ketiga kualitas pelayanan non medis RSGMP Unsoed yang meliputi pelayanan farmasi dan administrasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Keempat, penggunaan SIMRS (Pasien) pada RSGMP Unsoed yang mencakup kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan simpulan atas hipotesis maka dapat dirumuskan simpulan atas masalah penelitian, yaitu masih rendahnya kepuasan pasien RSGMP Unsoed disebabkan karena pelayanan penunjang medis yang menurut penilaian pasien cenderung menjadi beban karena harus mengeluarkan biaya pemeriksaan gigi dan mulut yang lebih besar. Ketidakpuasan pasien juga disebabkan oleh penggunaan SIMRS (Pasien) belum optimal.

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu yang pertama, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di RSGMP Unsoed dalam penelitian ini hanya terdiri dari empat variabel, yaitu kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan penunjang medis, kualitas

pelayanan non medis, dan penggunaan SIMRS (Pasien), sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga perlu diteliti yang lebih detail lagi terkait variabel-variabel lain yang diduga memengaruhi kepuasan pasien RSGMP Unsoed antara lain variabel akses dan lokasi RSGMP Unsoed, variabel citra RSGMP Unsoed, variabel keamanan di area RSGMP Unsoed dan variabel fasilitas umum di RSGMP Unsoed. Kedua, keterbatasan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan alat pengumpulan data kuesioner yaitu belum memberikan jawaban responden secara detail, sehingga belum sepenuhnya menunjukkan keadaan permasalahan sesungguhnya terkait dengan penurunan tingkat kepuasan pasien RSGMP Unsoed.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disarankan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada pasien. Elemen layanan dengan penilaian yang lebih rendah seharusnya ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan dengan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk memenuhi kepuasan terhadap pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di RSGMP Unsoed Purwokerto pada masa yang akan datang, yaitu meningkatkan aspek pelayanan medis yang meliputi pelayanan oleh dokter gigi dan perawat karena aspek tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan dapat meningkatkan kunjungan pasien di RSGMP Unsoed Purwokerto dan meningkatkan aspek pelayanan non medis yang meliputi pelayanan oleh farmasi dan pelayanan administrasi karena aspek tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan dapat meningkatkan kunjungan pasien di RSGMP Unsoed Purwokerto.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif & Suwandari. (2019). Patient Information System and Doctor Competence in Increasing Satisfaction and Loyalty to Primary Level Health Service. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 8(1), 7–13.
- Akbar, F. H., & Rini, P. (2016). Patient Satisfaction Against The Quality Of Dental Health Services at Dental Polyclinic Of Tenriawaru General Hospital in Bone Regency. *Journal of Dentomaxillofacial Science*, 1(3), 352.
- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2013). Perceptions of service quality and behavioral intentions: A mediation effect of patient satisfaction in the private health care in Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, 5(4), 15.
- Atmojo, Y. T. (2006). *Mengukur Kepuasan Pelanggan. Manajemen Administrasi Kesehatan*. Pustaka Setia.
- Chang, W.-J., & Chang, Y.-H. (2013). Patient Satisfaction Analysis: Identifying Key Drivers and Enhancing Service Quality of Dental Care. *Journal of Dental Sciences*, 1(18). www.sciencedirect.com
- Dopeykar, Bahadori, N. M., Mehdizadeh, P., R., Salesi, M., & Hosseini, S., M. (2018). Assessing The Quality of Dental Services Using SERVQUAL Model. *Dental Research Journal*, 15(6), 430.
- Haryanto, O., & Ollivia. (2009). Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14(2).
- Maulana, Z. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis, Dan Penunjang Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inapdi Rumah Sakitharapan Bunda Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(1).
- Rahmawati. (2018). Analisis Produk Layanan Rumah Sakit dalam Lingkup Bauran Pemasaran. *Urnal Administrasi Rumah Sakit*, 5(1), 37–41.
- Ramez, W. S. (2013). *Patients' Perception Of Health Care Quality, Satisfaction And Behavioral Intention: An Empirical Study In Bahrain*. *Collage Of Business And Finance*. Collage Of Business And Finance. Ahlia University.
- Ross, D. S., & R Venkatesh. (2016). Role of Hospital Information Systems in Improving Healthcare Quality

in Hospitals. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(26).
<https://doi.org/10.17485/ijst/2016/v9i26/92686>

- RSGMP UNSOED. (2020). *Data kunjungan pasien UPU RSGMP UNSOED periode tahun 2017-2019*.
- Saragih, Sasmaida dkk. (2014). Gambaran Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Keluarga Tentang Perawatan Pasien Resiko Perilaku Kekerasan Di Rumah. *Jurnal Online mahasiswa Bidang Ilmu Keperawatan*, 1(1).
- Selistiani, A., & Awang. (2020). Quality of Dental Health Service in Indonesia: a Pilot Path Finder Survey. *Sys Rev Pharm*, 11(9), 35-42.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis. Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tappen, & Weiss. (2015). *Essentials of nursing leadership and management: (6th ed.)*. F.A Davis Company.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Andi Publisher.