

Pengaruh Kinerja Dokter Gigi Terhadap Mutu Pelayanan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien

Nurul Hidayah, Muhardi, Sri Suwarsih

Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung Indonesia

nurulhidayahdr@gmail.com

muhardi.z66@gmail.com

dr.srisuwarsih@gmail.com

ABSTRAK

Klinik dan rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan harus dapat memaksimalkan sumber daya yang tersedia, salah satunya adalah sumber daya manusia yaitu dokter gigi. Tingginya masalah kesehatan gigi dan mulut di Indonesia menuntut kinerja dokter gigi yang semakin baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dokter gigi, mutu pelayanan poli gigi, kepuasan pasien, serta pengaruh kinerja dokter terhadap mutu pelayanan dan implikasinya terhadap kepuasan pasien BPJS di klinik pratama Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur untuk menguji pengaruh variabel intervensi terhadap variabel dependen dan independen. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pasien BPJS poli gigi klinik pratama dari 28 kecamatan di Kota Bandung. Hasil penelitian didapatkan bahwa persepsi responden terhadap variabel kinerja dokter menunjukkan bahwa dokter gigi memiliki kinerja yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS yang berobat di klinik pratama. Persepsi responden terhadap variabel mutu menunjukkan bahwa dokter gigi memberikan mutu pelayanan yang cukup baik kepada pasien BPJS yang berobat di klinik pratama. Persepsi responden terhadap variabel kepuasan menunjukkan bahwa pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan kesehatan di poli gigi klinik pratama. Dapat disimpulkan bahwa secara tidak langsung variabel kinerja dokter melalui mutu pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Kinerja Dokter Gigi, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

Clinics and hospitals as public health care services have to be able to maximize the available resources, namely dentists. The high number of oral health problems in Indonesia requires better dentist performance. This study aims to determine the performance of dentists, the quality of dental treatment services, patient satisfaction, and the effect of dentist performance on service quality and its implications for BPJS patient satisfaction at the primary clinic in Bandung. The study used pathway analysis methods to test the effect of intervening variables on dependent and independent variables. This study involved 100 BPJS patients at the primary dental clinic from 28 sub-districts in Bandung City as samples. The results of the study showed that respondent's perception of dentist performance variables indicated that dentists had a fairly good performance in providing health care services to BPJS patients at primary clinics. Respondent's perception of service quality variables shows that dentists provide a fairly good service quality to BPJS patients at primary clinics. Respondent's perception of the satisfaction variable showed that BPJS patients are satisfied with health care services at primary clinics. It can be concluded that the dentist performance variable through service quality has a significant influence on patient satisfaction.

Keywords: *Dentist Performance, Service Quality, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Negara memberikan tugas mulia pada tenaga medis. Hal tersebut merujuk pada Undang-Undang No 36 Tahun 2014 mengenai tenaga kesehatan yaitu menerangkan bahwa tenaga kesehatan merupakan unsur penting dalam meningkatkan kesehatan yang prima bagi masyarakat. Selain itu pembelajaran atau edukasi juga harus diprakan agar rakyat atau khalayak masyarakat dapat memiliki kesadaran, kemauan, dan kemampuan terhadap hidup sehat. Hal ini bertujuan agar derajat kesehatan pada masyarakat kian tinggi. Tersurat disana bahwa tenaga kesehatan adalah sumber daya manusia yang memiliki mandat Undang-Undang untuk melayani masyarakat atau pasien.

Pada penelitian ini penulis ingin memberi penajaman pada kinerja tenaga medis, dalam hal ini dokter gigi pada klinik pratama. Dokter gigi merupakan salah satu sumber daya manusia yang unsur penting dalam meningkatkan kesehatan yang prima bagi masyarakat. Selain itu pembelajaran atau edukasi juga harus diprakan agar rakyat atau khalayak masyarakat dapat memiliki kesadaran, kemauan, dan kemampuan terhadap hidup sehat.

Pada penelitian kali ini penulis ingin memberi penajaman pada kinerja tenaga medis, dalam hal ini dokter gigi pada klinik pratama. Dokter gigi merupakan salah satu sumber daya manusia yang setiap saat berhadapan dengan pasien, sehingga dituntut untuk selalu melayani pasien dengan kinerja yang memuaskan untuk menunjang kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan tersebut. Apabila sumber daya manusia dalam suatu organisasi dapat dikelola dengan baik maka organisasi tersebut pun akan berjalan efektif. Dengan kata lain, kelangsungan hidup fasilitas kesehatan bergantung kinerja tenaga kesehatan dan karyawan yang bekerja di dalamnya, salah satunya yaitu dokter gigi. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan profesional yang dilakukan oleh dokter gigi serta ditujukan kepada masyarakat yang sakit maupun sehat. Namun kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut masih rendah karena lebih dari 50% penduduk Indonesia memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut sehingga menduduki posisi keenam penyakit dengan prevalensi tertinggi di Indonesia (Riskesdas, 2018).

Pelayanan kesehatan khususnya kesehatan gigi masih menyisakan persoalan yang kompleks. Beberapa penelitian mengungkapkan permasalahan tersebut, seperti akses penyebaran pelayanan gigi yang masih terkendala atau kesulitan, jumlah tenaga medis atau dokter gigi yang tidak sebanding dengan kebutuhan di masyarakat rasio perbandingannya masih cukup tinggi, dan belum meratanya penyebaran dokter gigi. Data yang

dirilis Riskesdas 2018 menunjukkan 37,3% rakyat Indonesia yang mendapat kemudahan perawatan gigi dan mulut, sisanya yakni 62,7% terhalang kesulitan dan kendala mendapatkan pelayanan dokter gigi untuk masalah gigi dan mulut. Ditambah lagi tidak semua pelayanan kesehatan dapat melayani masalah kesehatan pada gigi dan mulut. Hal ini tentu sangat berpengaruh terhadap kinerja para tenaga medis atau dokter gigi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat (Dewanto dan Lestari, 2014).

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, pemerintah menerbitkan kebijakan di bidang kesehatan. Yaitu berupa jaminan kesehatan dalam bentuk BPJS kesehatan. BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bidang Kesehatan merupakan badan hukum bentukan pemerintah yang didirikan sebagai operator untuk menjalankan program jaminan kesehatan. Dari seluruh kota-kota di Indonesia, ibu kota Provinsi Jawa Barat yakni Kota Bandung memiliki kepesertaan BPJS tergolong baik, peringkat tersebut berdasarkan persentase UHC (*Universal Health Coverage*) tertinggi setelah Kabupaten Bekasi, Kabupaten Cirebon, dan Kota Cirebon. Rata-rata kepesertaan BPJS di wilayah Provinsi Jawa Barat 85,02% (Data BPJS, 2021). Dalam UHC atau jaminan kesehatan semesta merupakan sebuah sistem kesehatan dimana bertujuan bahwa setiap anggota masyarakat memiliki kemudahan akses terhadap pelayanan kesehatan dengan biaya terjangkau namun tidak mengurangi standar mutu (Kemenkes, 2019).

Indikator pertama dari pelayanan kesehatan tentu saja kepuasan pasien, kepuasan pasien merupakan hasil komparatif pelayanan yang diterima pasien dengan harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan. Jika pelayanan yang mereka terima diatas harapan maka akan menimbulkan kepuasan pasien yang tinggi (Dewanto dan Lestari, 2014; Aulia, 2017). Berdasarkan data dari hasil survei yang dilakukan BPJS terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan didapatkan data dari 17.280 responden sebanyak 71% memberikan tanggapan yang positif terhadap layanan yang diberikan. Artinya sekitar 12.300 responden menyatakan puas terhadap BPJS Kesehatan.

Meski capaian tersebut cukup tinggi namun masih dibawah target pemerintah yakni 75%. Angka tersebut didapat dari gabungan antara kepuasan peserta di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yaitu sebanyak 70% dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKTRL) yaitu sebanyak 72%. Di level FKTP, indeks kepuasan peserta BPJS yang ditangani atau dilayani Puskesmas harus sama dengan indeks kepuasan pasien atau peserta BPJS ketika ditangani dokter praktek perorangan (DPP) dan klinik yakni berada pada angka 70% (Data BPJS, 2021).

Dari informasi awal tersebut memperlihatkan pelayanan di klinik pratama masih dibawah harapan para pasien atau belum memenuhi kondisi yang diharapkan. Keinginan atau harapan pasien harus terpenuhi karena hal ini berbanding lurus dengan citra BPJS. Jika harapan tersebut dipenuhi dan kepuasan pasien kian meningkat maka kisah tentang buruknya citra BPJS hanya akan menjadi cerita lama dan penurunan anggota BPJS dikemudian hari tidak akan terjadi (Rambat dan Hamdani, 2006). Di poli gigi pratama data BPJS mengungkapkan bahwa indeks kepuasan pasien masih dibawah 70%. Hal ini didapat dari peserta BPJS Kesehatan yang pernah menggunakan asuransi tersebut di poli gigi klinik pratama sehingga berpengaruh terhadap angka kontak pasien.

Angka kontak merupakan sinyal atau indikator dimana peserta menggunakan layanan kesehatan pada pelayanan primer di FKTP setiap bulannya.

Angka kontak didapat dari perbandingan jumlah pasien yang merupakan peserta BPJS yang melakukan kontak terhadap FKTP dibagi jumlah peserta BPJS yang terdaftar dikali seribu. Target indikatornya telah ditetapkan paling sedikit adalah 150 permil. Tidak tercapainya angka kontak menjadi gambaran bahwa pasien tidak mengunjungi atau menggunakan layanan kesehatan di FKTP tentu saja dengan berbagai alasan, antara lain para peserta BPJS atau para pasien tidak mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di FKTP tersebut (Data BPJS, 2021; Anggia, 2020).

Identifikasi Masalah

Konsumen dalam hal ini adalah pasien menjadi bagian penting dalam berjalannya suatu usaha, pada kajian kali ini adalah poli gigi pratama klinik. Karenanya kepuasan konsumen atau pasien terhadap produk yang ditawarkan menjadi sangat penting. Bahkan jika kepuasan pasien terus menurun ada efek jangka panjang yang dapat terjadi. Yakni penurunan anggota BPJS menjadi keniscayaan. Menurut Amir dalam Gustiana (2020) manfaat yang dirasakan dari sebuah produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Ariani (2009) yang menyatakan konsumen yang memilih produk sebagai solusi dari kebutuhan atau masalahnya akan memiliki kepuasan tersendiri baginya. Oleh sebab itu pelayanan yang memuaskan harus didapat oleh pasien agar tercipta pelayanan yang mumpuni hingga pasien mendapatkan haknya dengan puas, tentu hal tersebut bermuara pada pesona citra pelayanan BPJS.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah yaitu mengenai tingkat kepuasan konsumen dalam hal ini yaitu pasien terhadap

kinerja dokter atau lebih spesifik para dokter gigi di klinik pratama Kota Bandung.

KAJIAN PUSTAKA

Salah satu landasan teori yang dipakai yakni teori perilaku konsumen, para pasien anggota BPJS diukur tingkat kepuasan terhadap jasa yang mereka terima. Menurut Surya (2009) perilaku konsumen adalah perilaku erat kaitannya dengan produk atau jasa yang mereka peroleh. Sehingga bermuara pada proses keputusan (Surya, 2009). Laku atau tindakan yang dimaksud yakni kebutuhan yang diperkenalkan, informasi yang dicari, serta memberikan penilaian atau evaluasi pada saat sebelum dan setelah pembelian.

Engel dalam Hurrtyanti (2015) berpendapat definisi dari kepuasan konsumen yakni penilaian atau evaluasi setelah melakukan pembelian dimana yang didapat atau dirasakan konsumen melampaui harapan. Dan ketidakpuasan tentu saja sebaliknya yakni timbul jika hasil yang didapat masih dibawah yang diinginkan atau diharapkan. Dan kepuasan konsumen ini adalah unsur perasaan yang positif konsumen dalam berhubungan dengan produk atau jasa yang digunakan (Usman, 2014). Ada beberapa unsur yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Menurut Kurniawan (2015) setidaknya ada empat unsur hal yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. *Pertama*, mutu atau kualitas produk, *kedua* adalah harga, *ketiga* yakni biaya dan kemudahan serta yang *keempat* kualitas dari pelayanan yang diterima atau *service quality* (kurniawan, 2015).

METODE

Tempat penelitian kali ini klinik pratama yang ada di Kota Bandung. Dimana klinik pratama berdasarkan PERMENKES No. 28 Tahun 2011 merupakan tempat dimana menyediakan layanan kesehatan perorangan pada tindakan medis dasar yang bersifat pencegahan atau preventif, promosi kesehatan atau promotif, pengobatan atau kuratif, serta mengembalikan ke masyarakat bekas penderita atau rehabilitatif yang diselenggarakan oleh lebih dari satu orang tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Kota Bandung memiliki 98 klinik pratama yang tersebar di 29 kecamatan di Kota Bandung, namun sebanyak 22 klinik pratama tidak memiliki poli gigi. Terdapat 76 klinik pratama yang memiliki poli gigi di Kota Bandung (Data BPJS, 2021).

Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode korelasional karena ingin meneliti hubungan di antara variabel kinerja dokter gigi, mutu pelayanan, dengan kepuasan pasien. Metode korelasional bertujuan meneliti sejauh mana variasi pada satu faktor berkaitan dengan variasi pada faktor lain. Apabila hanya dua variabel yang dihubungkan korelasinya disebut korelasi

sederhana, sedangkan apabila lebih dari dua disebut korelasi ganda. Metode korelasional digunakan untuk: (1) mengukur hubungan di antara berbagai variabel, (2) meramalkan variabel tak bebas dari pengetahuan kita tentang variabel bebas, dan (3) meratakan jalan untuk membuat rancangan penelitian eksperimental (Ghozali dan Latan, 2015). Penelitian ini juga merupakan penelitian survei analitik observasional *cross sectional* yaitu teknik penelitian dimana informasi dikumpulkan dari sejumlah sampel berupa orang, melalui pertanyaan-pertanyaan atau kuesioner dalam satu waktu (Arikunto, 2013). Populasi dari penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan di klinik pratama Kota Bandung yang memiliki poli gigi yaitu berjumlah 516.421 jiwa (Data BPJS, 2021).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *sampling probabilitas* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pendekatan yang digunakan adalah *proportional stratified random sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Untuk menentukan sampel yang akan diambil, peneliti menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \rightarrow (1)$$

Keterangan:

N = ukuran populasi

n = ukuran sampel minimal

1 = konstanta

e = error

Berdasarkan rumus Slovin tersebut maka dapat dihitung jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{516421}{1+516421 \times (0,1)^2} = 100 \text{ responden}$$

Tabel 1. Sebaran Sampel Penelitian

No.	Kelurahan	Klinik Pratama	Jumlah Sampel
1.	Andir	Mitra Medika	3
2.	Antapani	Nuhato	1
3.	Arcamanik	Hikmah	3
4.	Astana Anyar	Afiati	5
5.	Babakan Ciparay	Healthy Life	2
6.	Bandung Kidul	Diamond Medika	3
7.	Bandung Wetan	Biofit	1
8.	Batununggal	Harapan Sehat	2
9.	Bojongloa Kaler	Monalisa	4
10.	Bojongloa Kidul	Yusif 1	1
11.	Buah Batu	Klinik Sehat Margasari	8
12.	Cibeunying Kaler	Seno Medika	8
13.	Cibeunying Kidul	Al-Islam	4
14.	Cibiru	Komunitas Sehat	1
15.	Cicendo	YRAP Melong Asih	9
16.	Cidadap	Unpar	1
17.	Cinambo	Ujung berung	4
18.	Coblong	UPT Kesehatan ITB	9
19.	Gede Bage	Amalia	2
20.	Kiaracondong	Medika Antapani	4
		Yaska	5
		Hikmah 2	3
21.	Lengkong	Edelweis	2
22.	Mandala Jati	Kirana Medika	1
23.	Panyileukan	Bina Masyarakat Sehat	2
24.	Rancasari	Green Care	2
25.	Regol	Widya Bakti Inti	3
26.	Sukajadi	Affia	1
27.	Sukasari	Telkom Medika	5
28.	Sumur Bandung	Dahlia	1
	Jumlah		100

HASIL DAN PEMBAHASAN

Semua responden dalam penelitian ini adalah pasien poli gigi klinik pratama di Kota Bandung yang memiliki karakteristik beragam. Karakteristik tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang disebar. Karakteristik yang digambarkan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan jumlah kunjungan. Data selengkapnya ditunjukkan pada tabel 1. Berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	44	44%
Pria	56	56%
Wanita	44	44%
Usia		
17 - 20 Tahun	8	8%
21 - 25 Tahun	15	15%
26 - 30 Tahun	19	19%
31 - 35 Tahun	13	13%
36 - 40 Tahun	17	17%
40 - 50 Tahun	7	7%
41 - 50 Tahun	8	8%
> 50 Tahun	13	13%
Jumlah Kunjungan		
2-5 kali	65	65%
6-10 kali	28	28%
>10 kali	7	7%
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	11	11%
Karyawan	44	44%
Wiraswasta	21	21%
PNS	3	3%
Pesiunan	4	4%
Tidak Bekerja	12	12%
Lainnya	5	5%
Tingkat pendidikan		
SMA/SMK	51	51%
D1/D2/D3	5	5%
S1/D4	41	41%
S2	2	2%
S3	1	1%

Sumber : Hasil olah data peneliti

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Semua indikator pada masing-masing variabel kinerja dokter (X), mutu pelayanan (Y) dan kepuasan pasien (Z) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga dapat dikatakan bahwa semua pertanyaan atau instrumen valid dan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Berikut adalah hasil perhitungan uji validitas :

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kinerja Dokter

Indikator	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
X.1	0,670	0,196	Valid
X.2	0,646	0,196	Valid
X.3	0,749	0,196	Valid
X.4	0,774	0,196	Valid
X.5	0,776	0,196	Valid
X.6	0,735	0,196	Valid
X.7	0,491	0,196	Valid
X.8	0,688	0,196	Valid
X.9	0,755	0,196	Valid
X.10	0,747	0,196	Valid
X.11	0,783	0,196	Valid
X.12	0,758	0,196	Valid
X.13	0,798	0,196	Valid
X.14	0,742	0,196	Valid
X.15	0,697	0,196	Valid
X.16	0,677	0,196	Valid
X.17	0,742	0,196	Valid
X.18	0,765	0,196	Valid
X.19	0,769	0,196	Valid
X.20	0,702	0,196	Valid
X.21	0,704	0,196	Valid
X.22	0,707	0,196	Valid
X.23	0,666	0,196	Valid

Sumber: Hasil *output* SPSS, 2021.

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan

Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Y.1	0,588	0,196	Valid
Y.2	0,593	0,196	Valid
Y.3	0,632	0,196	Valid
Y.4	0,666	0,196	Valid
Y.5	0,741	0,196	Valid
Y.6	0,748	0,196	Valid
Y.7	0,771	0,196	Valid
Y.8	0,783	0,196	Valid
Y.9	0,796	0,196	Valid
Y.10	0,688	0,196	Valid
Y.11	0,719	0,196	Valid
Y.12	0,699	0,196	Valid
Y.13	0,675	0,196	Valid
Y.14	0,519	0,196	Valid
Y.15	0,507	0,196	Valid
Y.16	0,476	0,196	Valid
Y.17	0,735	0,196	Valid
Y.18	0,724	0,196	Valid
Y.19	0,685	0,196	Valid
Y.20	0,621	0,196	Valid

Sumber: Hasil *output* SPSS, 2021.

Tabel 5. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Z.1	0,631	0,196	Valid
Z.2	0,612	0,196	Valid
Z.3	0,746	0,196	Valid
Z.4	0,676	0,196	Valid
Z.5	0,678	0,196	Valid
Z.6	0,670	0,196	Valid
Z.7	0,672	0,196	Valid
Z.8	0,721	0,196	Valid
Z.9	0,398	0,196	Valid
Z.10	0,498	0,196	Valid

Sumber: Hasil *output* SPSS, 2021.

Uji reliabilitas variabel kinerja dokter (X), mutu pelayanan (Y), dan kepuasan pasien (Z) menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* > 0,60 sehingga menunjukkan bahwa pernyataan yang tercantum di lembar kuesioner dinyatakan reliabel. Berikut adalah hasil perhitungan uji reliabilitas :

Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Dokter

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
,960	23

Sumber: Hasil *output* SPSS, 2021.

Tabel 7. Uji Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
,936	20

Sumber: Hasil *output* SPSS, 2021.

Tabel 8. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
,817	10

Sumber: Hasil *output* SPSS, 2021.

Hasil Analisis Variabel Penelitian

Setiap butir pertanyaan dalam kuesioner dianalisis dan digolongkan ke dalam kategori sehingga didapati simpulan mengenai setiap variabel dalam penelitian ini.

Tabel 9. Analisis per Dimensi Variabel Kinerja Dokter (X)

Dimensi	Skor	Kategori
Kualitas Kerja	338	Cukup
Kuantitas Kerja	328	Cukup
Perencanaan	326	Cukup
Inisiatif	331	Cukup
Kreativitas	333	Cukup
Kerja Tim dan Kerja sama	332	Cukup
Komunikasi	339	Cukup
Total	2327	
Rata-rata	332	Cukup

Sumber: Hasil *output* SPSS, 2021.

Hasil rekapitulasi dari kuesioner variabel kinerja dokter (X) berada pada skor 332 dan tergolong pada kategori cukup artinya pasien menilai kinerja dokter gigi di klinik pratama Kota Bandung telah dapat membantu mengatasi keluhan yang dimilikinya.

Tabel 10. Analisis per Dimensi Variabel Mutu Pelayanan (Y)

Dimensi	Skor	Kategori
Reability	335	Cukup
Assurance	332	Cukup
Tangible	331	Cukup
Empathy	337	Cukup
Responsiveness	333	Cukup
Jumlah	1668	
Rata-rata	333	Cukup

Sumber: Hasil *output* SPSS, 2021

Hasil rekapitulasi dari kuesioner variabel mutu pelayanan (Y) didapat rata-rata skor sebesar 333 dan termasuk kategori cukup artinya pasien menilai pelayanan yang diberikan dokter gigi dan tim kesehatan lainnya cukup memenuhi kebutuhan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut.

Tabel 10. Analisis per Dimensi Variabel Kepuasan Pasien (Z)

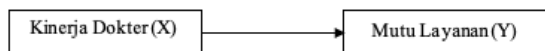
Dimensi	Skor	Kategori
Akses pelayanan kesehatan	267	Cukup
Sistem pelayanan kesehatan	269	Cukup
Mutu pelayanan kesehatan	343	Tinggi
Jumlah	879	
Rata-rata	293	Cukup

Sumber: Hasil *output* SPSS, 2021

Hasil rekapitulasi dari kuesioner variabel kepuasan pasien (Z) didapat rata-rata skor sebesar 293 dan termasuk kategori cukup artinya pasien cukup merasa puas terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di klinik pratama Kota Bandung.

Hasil Analisis Jalur

Koefisien Model Jalur I



Gambar 1. Hubungan Sub Struktur 1

Hasil pengolahan data untuk sub struktur 1 diperoleh tabel *Summary* dan tabel *Coefficients* pengaruh variabel kinerja dokter (X) terhadap variabel independen yaitu mutu pelayanan (Y) sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Analisis Jalur Substruktur 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,677 ^a	,459	,453	8,51283

a. Predictors: (Constant), Kinerja Dokter(X)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	15,207	2,731		5,568	,000
Kinerja Dokter(X)	,573	,063	,677	9,114	,000

a. Dependent Variable: Mutu Pelayanan(Y)

Sumber: Hasil *output* SPSS, 2021.

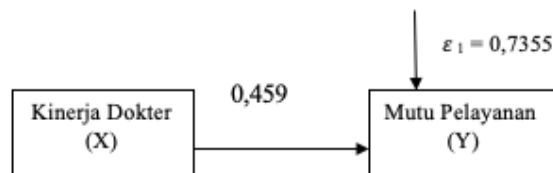
Hasil *output* regresi model I ditampilkan pada tabel *coefficients* hal ini untuk menunjukkan nilai signifikansi dari variabel kinerja dokter $0,000 < 0,05$. Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil ini bahwa regresi model I, yang merupakan variabel kinerja dokter berpengaruh signifikan terhadap variabel mutu pelayanan. Didapatkan nilai R^2 atau *R Square* pada tabel *Model Summary* menunjukkan 0,459 hal ini dapat diartikan bahwa kontribusi pengaruh kinerja dokter terhadap mutu pelayanan adalah sebesar 45,9% sementara sisanya 54,1% adalah sumbangan dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Nilai ϵ_1 dapat dicari dengan persamaan :

$$\epsilon_1 = \sqrt{(1 - R^2)}$$

$$\epsilon_1 = \sqrt{(1 - 0,459)}$$

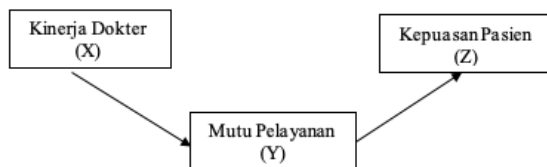
$$\epsilon_1 = 0,7355 \quad \rightarrow (2)$$

Dengan demikian diperoleh diagram jalur model struktur 1 sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Jalur Substruktur I

Koefisien Model Jalur II



Gambar 3. Hubungan Sub Struktur 2

Hasil pengolahan data untuk substruktur 2 diperoleh tabel *Summary* dan tabel *Coefficients* pengaruh variabel kinerja dokter (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Z) melalui variabel mutu pelayanan (Y) sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Jalur Substruktur 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	4,757	1,181		4,028	,000
Kinerja Dokter (X)	-,005	,032	-,011	-,144	,886
Mutu Pelayanan (Y)	,413	,038	,837	10,844	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien(Z)

Sumber: Hasil *output* SPSS, 2021.

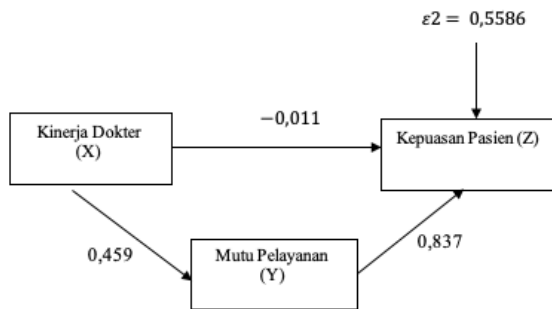
Hasil *output* regresi model II yang ditampilkan tabel *coefficients* bisa dilihat yakni nilai signifikansi dari variabel kinerja dokter $0,886 > 0,05$, sementara diketahui nilai signifikansi variabel mutu pelayanan $0,000 < 0,05$. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi model II, yakni variabel kinerja dokter tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, sedangkan variabel mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Besarnya nilai R^2 atau *R Square* yang terdapat pada tabel *Model Summary* adalah 0,688, hasil ini memaparkan bahwa pengaruh atau kontribusi Kinerja Dokter Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 68,8% dan sisanya yakni 31,2% adalah kontribusi atau pengaruh dari variabel-variabel lainnya dimana tidak turut serta dimasukkan dalam penelitian ini. Kemudian seandainya ingin mendapatkan nilai ϵ_2 dapat dicari dengan persamaan:

$$\epsilon_2 = \sqrt{(1 - R^2)}$$

$$\epsilon_2 = \sqrt{(1 - 0,688)}$$

$$\epsilon_2 = 0,5586 \quad \rightarrow (3)$$

Dengan demikian diperoleh diagram jalur model struktur II sebagai berikut:



Gambar 4. Diagram jalur model struktur II

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan simpulan sebagai berikut :

1. Kinerja dokter, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien berada dalam kriteria cukup.
2. Kinerja dokter tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien BPJS.
3. Mutu pelayanan berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pasien BPJS.
4. Secara Tidak langsung kinerja dokter melalui mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 68,8% sementara sisanya 31,2% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis ingin mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak klinik pratama dan BPJS melakukan penilaian kinerja dokter gigi secara berkala karena selama ini belum ada penilaian yang dilakukan kepada dokter gigi di klinik pratama.
2. Perlu adanya standarisasi mengenai pelayanan dari pihak BPJS, contohnya mengenai target kerja dokter dalam satu bulan, sehingga dapat lebih memacu kinerja dokter gigi.
3. Perlu adanya perbaikan sistem di klinik pratama, contohnya adalah sistem pendaftaran atau penjadwalan pasien sehingga dapat mengefektifkan waktu tunggu pasien dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien.
4. Menyediakan kotak kritik dan saran yang dievaluasi secara berkala sehingga keluhan dari pasien dapat segera ditangani.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggia, P. (2020). *Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap Kualitas Dua Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi*. Padjadjaran *Journal of Dentistry Researchers and Student* April 2020. Diunduh dari <http://jurnal.unpad.ac.id/pjdrs/article/view/25718>
- Ariani, W. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Aulia, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin*. *Dentino Jurnal Kedokteran Gigi* Volume 2 Nomor 1. Diunduh dari <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/dentino/article/view/2608>
- Data Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Republik Indonesia. (2021).
- Dewanto & Lestari. (2014). *Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: PDGI.
- Ghozali, I. & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 Tentang Klinik.
- Riset Kesehatan Dasar. 2018. Diunduh dari https://kesmas.kemkes.go.id/assets/upload/dir/519d41d8cd98f00/files/Hasil-risikesdas-2018_1274.pdf

