

Hubungan waktu tunggu pelayanan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien mahasiswa profesi dokter gigi RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri

by Anisa Ramadhani Kusumastuti

Submission date: 20-Jan-2023 09:15AM (UTC+0700)

Submission ID: 1995746691

File name: Anisa_jurnal.pdf (239.2K)

Word count: 3818

Character count: 23073

**Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien
Mahasiswa Profesi Dokter Gigi RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri**

*Correlation Of Dental Treatment's Waiting Time Towards Dental Student's Patient
Satisfaction At Rsgm Iik Bhakti Wiyata Kediri*

Anisa Ramadhani Kusumastiti^{1*}, Fathien Furaida², Basma Rosandi³

^{1,2,3}Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri

anisa.rk@iik.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Waktu tunggu pelayanan adalah masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu hal yang penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tempat pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat meningkatkan prioritas dalam manajemen rumah sakit, dapat mencerminkan bagaimana rumah sakit tersebut dapat mengelola komponen pelayanan kesehatan yang telah disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. **Tujuan:** untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan gigi dan mulut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien mahasiswa profesi dokter gigi RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. **Metode:** Jenis penelitian ini merupakan *cross sectional*, penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dengan 80 sampel. Penelitan dilakukan di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri dengan kriteria inklusi yaitu pasien mahasiswa profesi dokter gigi, pasien baru, pasien dengan usia diatas 17 tahun, dan pasien yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Saat pasien dilakukan perawatan peneliti menghitung waktu tunggu pasien menggunakan *stopwatch* dan setelah dilakukan perawatan pasien mengisi kuesioner. **Hasil:** Data dianalisis menggunakan uji korelasi *pearson* dan didapatkan nilai signifikansi 0,000. **Simpulan:** terdapat hubungan waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Kata kunci: Waktu Tunggu; Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Background: Waiting time is a problem that is still prevalent in health care practices, and one component that has the potential to cause dissatisfaction is prolonged waiting. The length of time waiting for patients is one of the important things in determining the quality of health services provided by health care providers. The quality of health services can increase the priority in hospital management, reflecting how the hospital can manage components of health services that have been adapted to the situation and patient expectations. **Objectives:** to determine the waiting time for dental and mouth services can

Anisa Ramadhani | *Correlation Of Dental*

*affect the level of patient satisfaction of dental professional students at RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. **Methods:** This type of research is a cross sectional study. This study used a simple random sampling technique with 80 samples. The research was conducted at RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri with inclusion criteria, namely dentist student patients, new patients, patients over 17 years of age, and patients who were willing to participate in this study. When the patient was treated, the researcher calculated the patient's waiting time using a stopwatch and after the patient was treated the patient filled out a questionnaire. **Results:** The data were analyzed using Pearson's correlation test and the significance value was 0.000. **Conclusion:** there is a long waiting time relationship which can affect the level of patient satisfaction at RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.*

Keywords: *Waiting time; patient's satisfaction*

PENDAHULUAN

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pelayanan yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien (Laelyah dan Subekti, 2017). Waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran atau loket sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Soebarto, 2011). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui Permenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu kurang atau sama dengan 60 menit (Depkes, 2008). Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pasien (Hamid dan Balqis, 2013).

Kepuasan pasien telah menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan yang baik dan merupakan kunci kesuksesan dalam bidang jasa kesehatan. Dalam industri kesehatan atau jasa kesehatan, kepuasan pasien merupakan komponen yang penting selain untuk mengukur kualitas perawatan, juga secara positif dapat mempengaruhi kepercayaan pasien (Aliman dan Mohamad, 2013). Beberapa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan klinik swasta masih dianggap kurang, sehingga pasien jarang datang untuk berobat. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan seseorang jarang untuk berobat, diantaranya keraguan akan kemampuan dokter gigi untuk mendiagnosis dan mengobati masalah atau penyakit yang diderita pasien, fasilitas dan teknologi yang digunakan kurang canggih dan modern, sistem penanganan yang lama, dan kurangnya keramahmatan atau keterampilan tenaga medis (Haryanto dan Ollivia, 2009). Menurut pendapat Kotler (2009), salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien antara lain cepat tanggap (Responsiveness) dalam pelayanan yakni, lama waktu pelayanan atau kemampuan untuk menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat dapat berpengaruh dalam kepuasan pasien. Seorang pasien akan datang untuk berobat kembali apabila pasien tersebut telah merasa loyal terhadap suatu rumah sakit. Loyalitas pasien terbentuk apabila pasien merasa puas terhadap suatu pelayanan dan kemudian pasien

menjadi percaya kepada rumah sakit dan layanan perawatan yang telah diberikan oleh dokter dalam rumah sakit tersebut (Gonejanart, 2012). Rumah Sakit Gigi dan Mulut Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata (RSGM IIK Bhakti Wiyata) adalah satu-satunya Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Kota Kediri. RSGM IIK Bhakti Wiyata memiliki peran untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan gigi dan mulut secara optimal (Prasojo, 2017). Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinkes Kota Kediri pada Tahun 2016 jumlah pasien rawat jalan di RSGM IIK Bhakti Wiyata adalah 6.161 orang dengan kondisi sosial yang berbeda-beda. Jumlah dokter gigi yang memberikan pelayanan kesehatan di RSGM IIK Bhakti Wiyata adalah sejumlah 43 orang (Dinkes, 2016). Pasien mahasiswa profesi RSGM IIK Bhakti Wiyata dipilih sebagai sasaran penelitian karena RSGM IIK Bhakti Wiyata merupakan rumah sakit yang memiliki mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan profesi dokter gigi. Pada tahap pendidikan, proses pemberian pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada pasien akan melalui beberapa tahapan meliputi pengisian dummy rekam medis, kartu status dan diskusi dengan instruktur klinik. Tahapan-tahapan tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan waktu tunggu pelayanan gigi dan mulut yang lama dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien mahasiswa profesi dokter gigi RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai titik ukur kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan kesehatan gigi dan mulut RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Analitik Observasional dengan desain Cross Sectional. Penelitian dilakukan di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni-Juli 2019. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dengan menggunakan rumus Sokal dan Rohlf dan didapatkan 80 sampel. Penelitian ini menggunakan kriteria Inklusi sebagai berikut: pasien mahasiswa profesi dokter gigi di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, pasien baru RSGM, pasien dengan usia diatas 17 tahun, dan pasien bersedia berpartisipasi dengan penelitian ini dengan menandatangani informed consent. Pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk mendapat data kepuasan pasien dan mengitung waktu tunggu dengan menggunakan stopwatch. Uji analisis data yaitu Bivariat yang dilakukan dengan uji kolerasi untuk melihat hubungan antara kedua variabel dengan menggunakan uji Pearson Corelation.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Deskriptif statistik waktu tunggu dan kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Waktu Tunggu	80	30,11	70,16	47,2285	7,46805
Kepuasan Pasien	80	37,00	88,00	59,0125	10,08507
Valid N (listwise)	80				

Tabel 1 dapat memberikan informasi bahwa waktu tunggu minimum di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri adalah 30,11 menit dan waktu tunggu maximumnya adalah 70,16 menit, sedangkan nilai kepuasan pasien minimum di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri adalah 37 dan nilai maximum kepuasan pasiennya adalah 88.

Tabel 2 Distribusi frekuensi waktu tunggu di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri

Kriteria Waktu Tunggu	Frekuensi (n)	Presentase (%)
31–60 Menit	75	93,8
>60 Menit	5	6,3
Total	80	100

Tabel 2 memberikan informasi bahwa waktu tunggu di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri paling banyak adalah 31-60 menit sebanyak 75 responden yang terhitung dengan presentase 93,8%, sedangkan paling sedikit adalah waktu tunggu >60 menit sebanyak 5 responden yang terhitung dengan presentase 6,3%.

Tabel 3 Distribusi frekuensi berdasarkan kategori kepuasan pasien

Skor Total Kepuasan Pasien	Kategori	Frekuensi	Proporsi (%)
36–51	Tidak Puas	19	23,8
52–67	Cukup Puas	47	58,8
68–83	Puas	13	16,3
84–100	Sangat Puas	1	1,3
Jumlah		80	100,0

Tabel 3 memberikan informasi bahwa kategori kepuasan pasien paling banyak adalah responden dengan kategori kepuasan pasien cukup puas sebanyak 47 responden dengan presentase 58,8%, sedangkan kategori kepuasan pasien paling sedikit adalah kategori kepuasan pasien sangat puas sebanyak 1 responden dengan presentase 1,3%.

Tabel 4 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan *assurance* (jaminan)

Dimensi pelayanan <i>assurance</i>	Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas	Total
Penjelasan prosedur kerja/tindakan	-	11	32	31	6	80
Kemampuan dan pengetahuan mahasiswa profesi dokter gigi dalam menangani keluhan pasien	2	5	36	33	4	80
Penjelasan hasil pemeriksaan (mudah/ tidak)	1	11	28	36	4	80

Tabel 4 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri ditinjau dari dimensi pelayanan *assurance* (jaminan) bahwa dari 80 pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri paling banyak sebesar 36 responden menyatakan cukup puas pada pengetahuan mahasiswa profesi dokter gigi dalam menangani keluhan pasien, dan yang paling sedikit yaitu 1 responden yang menyatakan tidak puas pada penjelasan hasil pemeriksaan (mudah atau tidak mudah).

Tabel 5 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan *reliability* (kehandalan)

Dimensi pelayanan <i>reliability</i>	Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas	Total
Prosedur pelayanan administrasi (mudah, cepat/lambat)	5	14	42	13	6	80
Sikap petugas administrasi	2	13	45	17	3	80
Keterampilan mahasiswa profesi dokter gigi saat mengobati penyakit pasien	-	5	33	37	5	80

Tabel 5 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri ditinjau dari dimensi pelayanan *reliability* (kehandalan) bahwa dari 80 pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri paling banyak sebesar 45 responden menyatakan cukup puas dan paling sedikit yaitu 2 responden yang menyatakan sangat tidak puas pada sikap petugas administrasi.

Tabel 6 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan *responsiveness* (ketanggapan)

Dimensi pelayanan <i>responsiveness</i>	Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas	Total
Kecepatan mahasiswa profesi dokter gigi dalam menangani keluhan pasien	-	17	32	28	3	80
Ketanggapan mahasiswa profesi dokter gigi dalam menyelesaikan keluhan pasien	5	19	24	30	2	80
Lama waktu tunggu	21	28	23	6	2	80
Jam kedatangan mahasiswa profesi dokter gigi	12	26	17	23	2	80

Tabel 6 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri ditinjau dari dimensi pelayanan *responsiveness* (ketanggapan) bahwa dari 80 pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri paling banyak sebesar 32 responden menyatakan cukup puas pada kecepatan mahasiswa profesi dokter gigi dalam menangani keluhan pasien, dan sedangkan yang paling sedikit yaitu 2 responden yang menyatakan sangat puas pada lama waktu tunggu.

Tabel 7 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan empati

Dimensi pelayanan empati	Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas	Total
Sikap kesungguhan mahasiswa profesi dokter gigi dalam memeriksa dan menangani keluhan pasien	3	5	28	37	7	80
Pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial	2	10	25	38	5	80
Perhatian mahasiswa profesi dokter gigi dalam memberikan pelayanan	1	5	35	34	5	80
Kejelasan memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan	1	15	31	27	6	80

Tabel 7 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri ditinjau dari dimensi pelayanan empati bahwa dari 80 pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri paling banyak sebesar 37 responden menyatakan puas pada sikap kesungguhan mahasiswa profesi dokter gigi dalam memeriksa dan menangani keluhan pasien, dan sedangkan yang paling sedikit yaitu 1 responden yang menyatakan tidak puas pada kejelasan dalam memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan.

Tabel 8 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan *tangible* (tampilan fisik)

Dimensi pelayanan <i>tangible</i>	Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas	Total
Penampilan mahasiswa profesi dokter gigi	1	5	16	48	10	80
Kebersihan dan kerapihan ruang perawatan	-	9	25	40	6	80
Kebersihan ruang tunggu	-	6	22	47	5	80
Kebersihan dan kelengkapan pelaratan untuk memeriksa gigi pasien	1	4	24	42	9	80

Tabel 8 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri ditinjau dari dimensi pelayanan *tangible* (tampilan fisik) bahwa dari 80 pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri paling banyak sebesar 48 responden menyatakan puas pada penampilan mahasiswa profesi dokter gigi, dan sedangkan paling sedikit yaitu 1 responden menyatakan tidak puas pada keberhasilan dan kelengkapan pelaratan untuk memeriksa gigi pasien.

Tabel 9 Hasil tabulasi silang antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri

		Kepuasan Pasien				Total
		Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas	
Waktu tunggu	31-60 menit	14	47	13	1	75
	>60 menit	5		0	0	5
Total		19	47	13	1	80

Pada tabel V.9 dapat dilihat bahwa kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri dengan waktu tunggu 31-60 menit yaitu sebanyak 75 responden.

Pembahasan

Hasil distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien menunjukkan bahwa paling banyak pasien memilih kepuasan dengan kategori cukup puas, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien yang dirawat di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri merasa cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh mahasiswa profesi dokter gigi yang berada di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, karena RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri dianggap sudah mampu dalam mengobati masalah atau yang diderita oleh pasien, sehingga banyak pasien yang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

a. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) terdiri dari penjelasan prosedur kerja, pengetahuan dan kemampuan mahasiswa profesi dokter gigi, dan penjelasan hasil pemeriksaan. Pada hasil penelitian tentang dimensi pelayanan *assurance* (jaminan) pasien mengatakan jaminan yang dirasakan di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri rata-rata menilai puas. Tjiptono (2014) mengatakan bahwa *assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dapat merahasiakan masalah pasien, dan mahasiswa profesi dokter gigi memiliki sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* (kehandalan) terdiri dari prosedur pelayanan administrasi (mudah, cepat/ lambat), sikap petugas administrasi, dan keterampilan mahasiswa profesi dokter gigi saat mengobati penyakit pasien. Hasil penilaian pasien pada kuesioner tentang dimensi pelayanan *reliability* (kehandalan) adalah rata-rata cukup puas. *Reliability* (kehandalan) menunjukkan kemampuan untuk memberikan dan melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, terpercaya, akurat, dan memuaskan. Ketepatan, ketelitian, dan kepastian dari petugas dalam memberikan pelayanan sangat penting, mengingat waktu adalah hal yang sangat berharga sehingga hal ini juga harus diperhatikan terutama dalam bidang kesehatan Tjiptono (2007).

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) terdiri dari kecepatan mahasiswa profesi dokter gigi dalam menangani keluhan, ketanggapan mahasiswa profesi dokter gigi, lama waktu tunggu, dan jam kedatangan mahasiswa profesi dokter gigi. Hasil penilaian pasien pada kuesioner tentang dimensi pelayanan *responsiveness* (ketanggapan) rata-rata pasien memilih tidak puas. Menurut Handayani (2011) *responsiveness* (ketanggapan) dinilai sebagai upaya memberikan pelayanan kepada pasien secara cepat dan tanggap, baik dalam pelayanan maupun pemeriksaan. Tanggap dapat diartikan suatu proses pemberian informasi yang cukup dan menyediakan pelayanan dengan cepat, sehingga seluruh tenaga kesehatan maupun non kesehatan yang ada di RSGM diharuskan cepat tanggap apabila pasien sedang membutuhkan.

d. Empati

Dimensi pelayanan empati mencakup hubungan komunikasi antara mahasiswa profesi dokter gigi dengan pasien, sikap mahasiswa profesi dokter gigi, pemberian

pelayanan tanpa memandang status sosial, perhatian mahasiswa profesi dokter gigi kepada pasien, dan kejelasan memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan. Jika pasien merasa bahwa para petugas RSGM dapat memberikan empati kepada pasien maka pasien tidak merasa ragu untuk tetap percaya dengan jasa yang diberikan, hal ini akan membentuk tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian lain menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang searah antara dimensi empati terhadap kepuasan pasien (Gunawan dan Djati, 2011).

e. *Tangible* (Tampilan Fisik)

Dimensi *tangible* (tampilan fisik) terdiri dari penampilan mahasiswa profesi dokter gigi, kebersihan dan kerapian ruang perawatan, kebersihan ruang tunggu, dan kebersihan dan kelengkapan peralatan. Hasil penilaian pasien pada kuesioner tentang dimensi pelayanan *tangible* (tampilan fisik) adalah puas disebabkan karena pasien melihat sisi bangunan dan kelengkapan peralatan yang disediakan oleh RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri yang baik dan lengkap. Pelayanan yang bermutu menimbulkan kepuasan pada pasien adalah pelayanan yang di selenggarakan dengan fasilitas fisik yang memenuhi keinginan pasien Noviadine (2013).

f. Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien mahasiswa profesi dokter gigi RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri

Penelitian ini dilakukan pada pasien yang pertama kali datang ke RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. Pertama pasien datang lalu didaftarkan oleh mahasiswa profesi dokter gigi dilanjutkan dengan mengisi dummy rekam medis. Setelah mendaftar dan mengisi dummy rekam medis pasien dipersilahkan ke tempat perawatan. Sebelum pasien dirawat, mahasiswa profesi dokter gigi menghadap ke instruktur untuk mengkonfirmasi bahwa pasien siap dirawat, setelah disetujui oleh instruktur pasien dilakukan perawatan. Setelah dilakukan perawatan mahasiswa profesi dokter gigi menghadap kembali untuk mengkonfirmasi bahwa pasien sudah selesai dilakukan perawatan, apabila instruktur setuju pasien dapat di pulangkan. Lama waktu tunggu pasien saat dilakukan perawatan di RSGM dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: lamanya perawatan yang dilakukan mahasiswa profesi dokter gigi. Hal tersebut disebabkan karena prosedur yang harus dilakukan terlebih dahulu, yakni diskusi antara mahasiswa dengan instruktur. Selain itu dalam setiap tindakan yang akan dilakukan oleh mahasiswa profesi dokter gigi diperlukan penilaian dan pengawasan oleh instruktur yang bersangkutan sehingga hal tersebut juga menjadi faktor lamanya waktu tunggu bagi pasien yang dirawat. Selain faktor diatas lamanya waktu tunggu pasien karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman mahasiswa profesi dokter gigi sehingga memakan waktu dalam pengisian kartu status. Disamping lama waktu tunggu, kepuasan pasien juga dibentuk dan dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan RSGM yang menjadi dasar minat pasien saat memilih pelayanan kesehatan yang meliputi, infrastuktur, kualitas personil, perawatan klinis, prosedur administrasi, citra RSGM, tanggung jawab sosial RSGM, dan kepercayaan terhadap RSGM. Terdapat bukti yang dapat meyakinkan bahwa pasien yang menerima kualitas pelayanan RSGM yang baik, akan

kembali lagi jika membutuhkan pengobatan, menyebarkan hal-hal positif kepada teman dan keluarga. Rekomendasi dari teman, keluarga dan pasien lain adalah sumber informasi yang sangat penting untuk memilih tempat untuk berobat (Arab, 2012).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan uji *Pearson Corelation* dengan skala data interval untuk menunjukkan adanya **hubungan waktu tunggu dengan** tingkat kepuasan **pasien, sehingga** dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan waktu tunggu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang lama dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien mahasiswa profesi dokter gigi RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

KESIMPULAN

1. Waktu tunggu pelayanan gigi dan mulut yang lama dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien mahasiswa profesi dokter gigi di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.
2. Perlu adanya pemberitahuan pada pasien mahasiswa tentang lama waktu perawatan yang akan dilakukan sehingga dapat mengurangi persepsi pasien tentang waktu tunggu dan tidak akan membuat pasien menunggu dengan lama, sehingga pasien merasa bahwa menunggu tidak menjadi hal yang membosankan.
3. Penting untuk RSGM meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana (seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat perawatan yang menarik sehingga pasien tidak takut untuk berobat kembali, dan memberikan bacaan/ majalah yang terbaru), jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan pasti. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan pasien akan merasa puas dengan perawatan yang diberikan dengan fasilitas-fasilitas yang ada di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

UCAPAN TERIMAKASIH

Atas terselesaikan penulisan artikel ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada para pihak yang telah membantu terlaksananya penelitian dan RSGM IIK sebagai tempat melakukan penelitian yang sudah memberikan tempat dan data yang kami butuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliman dan Mohamad, W. 2013. *Perceptions of Service Quality and Behavioral Intentions : A Mediation Effect of Patient Satisfaction in Private Care in Malaysia*. International Journal of Marketing Studies.
- Bush, A.O., Lafferty, K.D., Lotz, J.M., Shostak, A.W., 1997. *Parasitology meets ecology on its own terms: Margolis et al. revisited*. J. Parasitol. 575–583.
- Arab, M., Tabatabaci, S.M.G., Rashidian, A., Forushani, A.R. and Zarei, E. (2102). *The Effect of Service Quality on Patient Loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran*. Iranian Journal Public Health, Vol. 41, No. 9, September, pp 71-77.

- Arieta, R. 2012. *Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad Tahun 2011*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/IV/200 8 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.
- Dinas Kesehatan. 2016. Profil Kesehatan Kota Kediri. Kediri: Dinas Kesehatan.
- Gonejanart, dan Jankingthong, W. 2012. *The Relationships of Factors Affecting Postpurchase Behavioral Intentions In Tourism Sector*. Journal of Social Sciences, Humanities, and Arts, Vol. 12, No. 1, pp 72-90.
- Gunawan, K. dan Djati, S.P. 2011. *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien [Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali]*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 13, No. 1, Maret, pp 32-39.
- Hamid, Darmawansyah, dan Balqis. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar*. Makassar: Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM UNHAS.
- Haryanto, J.O dan 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, Vol. 14, No. 2. hal 144-160.
- Jannah, Nur Alifah. 2016. *Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember*. Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember. repository.unej.ac.id.
- Kapustiak, J. and Ling, H. 2000. *Evaluation of Patient Waiting Times at an Academic Ophthalmology Clinic*. The Journal of Medical Practice Management. Vol. 15, No. 5, pp 228-233.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 13. Jakarta: Erlangga, hal 81-84.
- Laeliyah, Nur dan Subekti, Heru. 2017. *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Yogyakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada. Vol 1, No 2.
- Prasojo, Aji. 2017. *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri*. Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI.
- Soebarto, KK. 2011. *Tinjauan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rawatjalan RSUD Datu Sanggul Rantau*. Banjarbaru: Stikes Husada Borneo.
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : C.V. Andi Offset

Hubungan waktu tunggu pelayanan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien mahasiswa profesi dokter gigi RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

16%

★ 123dok.com

Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On