

**ANALISIS TURUNNYA JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN GIGI BERDASARKAN
HARAPAN DAN PENILAIAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN**

(Studi di Klinik Bersama “Sehat Ceria” Sidoarjo)

PENI EVA YUNIASIH

Prof. Soedjajadi, dr., M.S., Ph.D.

KKC KK FKM 175 / 11 Yun a

ABSTRACT

Quality services are health services that is able to satisfy its customers and which operate in accordance with the standards and code of ethics that has been set. The research was conducted at the "Sehat Ceria" clinic, which has three types of health services, such as is general clinic, dental clinic, and acupuncture. But there is a decrease in the number of significant patients in dental clinic. It is necessary to do research about expectations and assessment of the quality of health services at the "Sehat Ceria" clinic to find the cause of low visits in dental patient for 2010.

The study was conducted to determine the cause of the low number of dental visits based on customers expectations and assessment regarding the quality of health services at the “Sehat Ceria” clinic that includes physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving, and policy.

This study is observational and descriptive. The sample is the customers who visit in dental clinic, which are divided into customers who still use the service (existing customers) and customers who had not used the service (former customers). Samples were taken by purposive sampling, which consist of 30 respondents who still use the service, and 16 respondents of former customer.

The result showed that the category of the expectation and assessment value, whether for existing customers and former customers in the physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving are at the same value category, which is high. This means that customers are satisfied with services given related to the four dimensions. While for the dimension policy, for expectations and assessments of existing customers are in the same category of high value. Then for the former customers, the expectations are at a high value category, and the assessments customer is in the low value category. It means that the clinic

has not met the expectations of customers towards policy which include tariff and the easy of paying.

The conclusion is there is a difference between expectations and assessments for existing customers and former customers on policy dimension, specifically tariffs. Which likely become one of the causes of low dental patient visits.

Keywords: dimensions of service quality, expectancy disconfirmation



ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilakukan pada klinik bersama “Sehat Ceria”, dimana memiliki tiga jenis pelayanan kesehatan, yaitu klinik umum, klinik gigi, dan akupuntur. Tetapi terdapat penurunan yang signifikan terhadap jumlah pasien di klinik gigi, maka perlu dilakukan penelitian tentang harapan dan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan di klinik bersama “Sehat Ceria” untuk mengetahui penyebab rendahnya kunjungan pasien gigi di tahun 2010. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penyebab rendahnya jumlah kunjungan pasien gigi berdasarkan harapan dan penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di klinik bersama “Sehat Ceria” yang meliputi aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan. Penelitian ini bersifat observasional dan deskriptif. Sampel yang digunakan adalah pelanggan pada klinik gigi, yang dibedakan menjadi pelanggan yang masih menggunakan pelayanan dan pelanggan yang sudah tidak menggunakan pelayanan (mantan pelanggan). Sampel diambil dengan cara *purposive sampling*, dengan jumlah untuk pelanggan yang masih menggunakan pelayanan sebesar 30 responden, dan 16 responden untuk mantan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kategori nilai harapan dan penilaian, baik pelanggan yang masih menggunakan maupun mantan pelanggan pada aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah berada pada kategori nilai yang sama, yaitu tinggi. Hal ini berarti pelanggan sudah merasa puas dengan apa yang diberikan klinik terkait ke empat dimensi tersebut. Sedangkan pada aspek kebijakan untuk pelanggan yang masih menggunakan pelayanan, harapan dan penilaian berada pada kategori nilai tinggi sementara untuk mantan pelanggan, harapan pelanggan berada pada kategori nilai tinggi, dan penilaian pelanggan berada pada kategori nilai rendah. Berarti bahwa pihak klinik belum memenuhi harapan pelanggan terhadap kebijakan klinik khususnya untuk tarif dan kemudahan pembayaran. Kesimpulan penelitian yaitu terdapat perbedaan harapan dan penilaian antara pelanggan yang masih menggunakan pelayanan dan mantan pelanggan pada aspek kebijakan, yaitu terhadap tarif dan kemudahan pembayaran. Hal tersebut kemungkinan yang menjadi salah satu penyebab rendahnya kunjungan pasien gigi.

Kata kunci: dimensi kualitas jasa, *expectancy disconfirmation*.