

Kode Rumpun Ilmu : 357 (Kesehatan Gigi)

**LAPORAN HASIL PENELITIAN PEMULA
RISET PEMBINAAN TENAGA KESEHATAN TAHUN 2018**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN ASING
TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN
MULUT PADA KLINIK DAN RUMAH SAKIT DI BALI**



Oleh:

I Nyoman Gejir, S.Si.T, M.Kes (NIP. 19681231 198803 1 004)
I Gede Surya Kencana, S.Si.T, M.Kes (NIP. 19650528 198503 1 001)

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN DENPASAR
2018**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kamim panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat Beliau Laporan Hasil Penelitian yang berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Wisatawan Asing terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali” dapat diselesaikan sesuai rencana.

Penelitian ini dapat diselesaikan juga berkat dukungan dari berbagai pihak, dengan demikian melalui kesempatan ini, kami mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga, kepada :

1. Direktur Politeknik Kesehatan Denpasar beserta jajarannya, yang telah memberikan kesempatan dan mengupayakan pendanaan dalam penelitian ini.
2. Pemerintah Kabupaten Gianyar, Kabupaten Badung, dan Kota Denpasar yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan di wilayah tersebut.
3. Para pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan, baik Klinik maupun Rumah Sakit, yang telah memberikan ijin untuk mengambil data.
4. Para Enumerator dan pengolah data yang telah turut membantu dalam penyelesaian penelitian ini.
5. Para responden yang bersedia memberikan jawaban terhadap kuesioner yang disebarkan saat pengumpulan data.
6. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Kami menyadari bahwa penelitian ini masih sangat sederhana, dan jauh dari kesempurnaan, karena itu kami berharap agar para pembaca memberikan masukan

serta saran perbaikan, sehingga penelitian ini layak untuk dipublikasikan ke tingkat yang lebih tinggi.

Sebagai akhir kata, kami mohon maaf atas segala kekurangannya, dan dengan segala kerendahan hati tetap berharap semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

Denpasar, Desember 2018

Tim Peneliti

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN ASING TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA KLINIK DAN RUMAH SAKIT DI BALI

Abstrak

Wisatawan yang berkunjung ke Bali setiap tahunnya dengan berbagai tujuan. Ada yang ingin berlibur, berbisnis, juga termasuk mencari pelayanan kesehatan. Beberapa fasilitas pelayanan kesehatan di Bali juga sudah berstandar internasional, sehingga mutu pelayanan kesehatan yang diberikan bagi wisatawan asing sangat diperlukan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada klinik dan rumah sakit di Bali

Desain penelitian ini adalah *observasional* atau penelitian survai, yang dirancang secara *survey*. Penelitian akan dilaksanakan di Klinik dan Rumah Sakit yang berlokasi di Kota Denpasar, Kabupaten Badung dan Kabupaten Gianyar. Pengambilan data penelitian September sampai Nopember 2018.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dari semua dimensi kepuasan menunjukkan bahwa: dimensi *Reliability* sebesar 86% menyatakan sangat puas, *Responsiveness* sebesar 85% menyatakan sangat puas, *Assurance* sebesar 91% menyatakan sangat puas, *Empathy* sebesar 84% menyatakan sangat puas, dan *Tangibles* sebesar 84% menyatakan sangat puas. Rata-rata kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali adalah 4,8 (Sangat Puas), sedangkan untuk dimensi *Responsiveness* dan *Tangibles* berada di bawah rata-rata. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa, kelima dimensi kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan asing. Hal ini dapat dilihat bahwa semua dimensi kepuasan memiliki nilai 1,000, yang dapat diartikan bahwa setiap terjadi peningkatan satu skor dari dimensi kepuasan, maka akan diikuti dengan satu skor tingkat kepuasan juga.

Simpulan dari hasil penelitian ini adalah wisatawan asing menilai sangat puas terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada klinik dan Rumah Sakit di Bali, baik dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan maupun *tangibles*. Semua dimensi kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan asing, dengan asumsi setiap terjadi peningkatan satu skor dimensi kepuasan, maka akan diikuti satu skor tingkat kepuasan.

Kata kunci : Evaluasi, Kepuasan, Wisatawan Asing, Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

**THE EVALUATION OF SATISFACTION RATE OF FOREIGN
TOURISTS TOWARDS THE DENTAL AND ORAL CARE SERVICE QUALITY
IN CLINICS AND HOSPITALS IN BALI**

ABSTRACT

Tourists who visit Bali annually have different purposes. They want to spend their vacation, do business as well as to look for medical services. Some medical facilities in Bali has also been of international standard so that the quality of the medical services being provided to the foreign tourists is badly needed.

The objective of this research is to evaluate the satisfaction rate of foreign tourists towards the quality of dental and oral medical care services in clinics and hospitals in Bali.

The design of the research is observational or survey research which is designed on survey based. The research has been conducted in clinics and hospitals located in Denpasar City, Badung Regency and Gianyar Regency. The data collection was from September to November 2018.

The findings of the research show that out of all satisfaction dimensions, the dimension of Reliability is at 86% of the respondents show very satisfied, the dimension of Responsiveness is at 85% of the respondents show very satisfied, the dimension of Assurance is at 91% of the respondents show very satisfied, the dimension of Empathy is at 84% of the respondents show very satisfied, and the dimension of Tangibles is at 84% of the respondents show very satisfied. The average rate of satisfaction of the foreign tourists towards the dental and oral medical services in clinics and hospitals in Bali is 4,8 (very satisfied), whereas for the dimension of Responsiveness and Tangibles are below average. The analysis result of regression shows that the five dimensions of satisfaction have significant impact towards the satisfaction of the foreign tourists. This can be seen from the facts that all the satisfaction dimensions have a score of 1.000 which means that every increase of 1 score of the satisfaction dimension, it will be followed by an increase of 1 score in satisfaction.

The conclusion of this research result is that the foreign tourists rate as very satisfied with the quality of the dental and oral medical care service in clinics and hospitals in Bali from all the dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles. All dimensions of satisfaction have significant impacts towards foreign tourists with the assumption that for every increase of 1 score in the dimension satisfaction, it is followed by an increase of 1 score in satisfaction rate.

Key words : Evaluation, Satisfaction, Foreign Tourists, Dental and Oral Medical Services

RINGKASAN PENELITIAN

Beberapa rumah sakit yang sudah siap untuk menjadi rumah sakit internasional dapat melakukan promosi secara terpadu dengan instansi terkait, seperti dinas pariwisata, kantor kedutaan di negara sahabat, hotel-hotel dan organisasi internasional lainnya. Dengan demikian maka akan lebih dikenal fasilitas kesehatan dan pariwisata yang kita miliki. Tentunya hal ini juga harus ditunjang oleh kesiapan SDM, fasilitas yang memadai dan sarana promosi yang baik.

Penurunan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan, disebabkan oleh akses pelayanan kesehatan meningkat namun mutunya masih rendah atau kurangnya efisiensi dan efektifitas provider dalam memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat diketahui dengan semakin banyaknya terdengar keluhan-keluhan masyarakat tentang mutu pelayanan kesehatan mulai dari keadaan fisik yang jelek, sikap petugas atau cara mereka dilayani, sistem birokrasi yang rumit, mutu perawatan dan pengobatan yang rendah, jam kerja yang singkat yang menyebabkan pasien tidak dapat dilayani. Penurunan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa alumni Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Denpasar yang bekerja pada klinik dan rumah sakit di Bali diketahui bahwa tempat yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan sering memperoleh kunjungan wisatawan asing adalah di fasilitas pelayanan kesehatan yang berlokasi di wilayah kota Denpasar, Badung, dan Gianyar.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada klinik dan rumah sakit di Bali

Desain penelitian ini adalah *obsevasional* atau penelitian survai, yang dirancang secara *survey*. Penelitian akan dilaksanakan di Klinik dan Rumah Sakit yang berlokasi di Kota Denpasar, Kabupaten Badung dan Kabupaten Gianyar. Pengambilan data penelitian September sampai Nopember 2018.

Populasi penelitian ini adalah semua wisatawan yang datang untuk berobat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi baik di praktek swasta, klinik, maupun rumah sakit di wilayah Kota Denpasar, Kabupaten Badung, dan Kabupaten Gianyar. Besar sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang, yang diambil secara *incidental sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan Kuesioner dengan 15 pernyataan tentang dimensi kepuasan. Kuesioner diberikan setelah pasien (Wisatawan Asing) menerima pelayanan dari fasilitas pelayanan tersebut.

Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa jumlah responden lebih banyak di klinik gigi, yaitu mencapai 67%, sedangkan Poliklinik Gigi Rumah Sakit hanya 33%. Responden sebagian besar pada kelompok umur lebih besar dan sama dengan 18 tahun, yaitu mencapai 96 %. Responden dengan kelompok umur kurang dari dan sama dengan 18 tahun hanya 4%. Responden adalah laki-laki lebih banyak dari pada perempuan yaitu mencapai 54%, sedangkan responden perempuan hanya 46%.

Berdasarkan dimensi kepuasan, diperoleh bahwa dimensi *Assurance* responden paling banyak menyatakan Sangat Puas, yaitu mencapai 91%, dan hanya 2% yang menyatakan Sangat Tidak Puas. Dimensi *Emphaty* dan *Tangibles* sama-sama 84% responden menyatakan Sangat Puas, dan 2% menyatakan Sangat Tidak

Puas. Rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali adalah 4,8 (Kategori Sangat Puas), sedangkan untuk dimensi *Responsiveness* dan *Tangibles* berada di bawah rata-rata.

Hasil uji korelasi *spearman* tersebut di atas menunjukkan bahwa kelima dimensi kepuasan tersebut memiliki korelasi yang sangat kuat terhadap variabel kepuasan wisatawan asing. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien korelasi dari masing-masing variabel berada pada nilai lebih besar dari 0,7. Arah korelasi kelima dimensi kepuasan tersebut memberikan pengaruh yang berbanding lurus terhadap kepuasan wisatawan asing, yaitu semakin tinggi skor tiap dimensi kepuasan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa, kelima dimensi kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan asing. Hal ini dapat dilihat bahwa semua dimensi kepuasan memiliki nilai 1,000, yang dapat diartikan bahwa setiap terjadi peningkatan satu skor dari dimensi kepuasan, maka akan diikuti dengan satu skor tingkat kepuasan juga.

Simpulan dari hasil penelitian ini adalah : wisatawan asing sebagai responden lebih banyak laki-laki, dan sebagian besar responden berusia 18 tahun ke atas. Rata-rata kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada klinik dan Rumah Sakit di Bali adalah dengan kategori Sangat Puas. Demikian juga setiap dimensi kepuasan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*) semua dengan kategori Sangat Puas. Semua dimensi kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan asing yang berobat

pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali, dengan asumsi setiap terjadi peningkatan satu skor dimensi kepuasan, maka akan diikuti satu skor tingkat kepuasan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
RINGKASAN PENELITIAN	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan umum	4
2. Tujuan khusus	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kepuasan Pasien	6
B. Mutu Pelayanan	10
C. Wisatawan Asing	14
BAB III KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL	17
A. Kerangka Konsep	17
B. Definisi Operasional Variabel	17
BAB IV METODE PENELITIAN	21
A. Desain Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel Penelitian	21

D. Jenis Data	23
E. Pengumpulan Data	23
F. Analisis Data	23
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
A. Hasil Penelitian	25
B. Pembahasan	30
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	33
A. Simpulan	33
B. Saran-saran	33
DAFTAR PUSTAKA	35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata, wisata merupakan kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata. Menurut peraturan ini, pariwisata juga diartikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk perusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut (Presiden RI (1996) dalam Wirawan, 2016).

Definisi tersebut menjadi penting, mengingat ilmu pengetahuan dan praktik yang terkait dengan kedokteran dan kesehatan di daerah pariwisata sudah berkembang sangat pesat. Hal ini juga bisa digunakan sebagai dasar dalam memberikan batasan-batasan yang sesuai dan ruang lingkup yang tepat untuk masing-masing sub-disiplin ilmu yang ada. Keterkaitan berbagai disiplin dan sub-disiplin yang sudah ada dalam kaitannya dengan identifikasi komponen-komponen utama dalam kesehatan pariwisata. Dari sini akan terlihat bahwa ruang lingkup kesehatan pariwisata menjadi sangat luas, mencakup kesehatan wisatawan, masyarakat penjamu, pekerja di industri pariwisata, lingkungan daerah wisata, keamanan pangan daerah wisata, termasuk juga berbagai kebijakan terkait kesehatan dan pariwisata (Wirawan, 2016).

Persaingan dengan negara lain dalam ilmu kesehatan khususnya dalam kemampuan menggaet “tamu asing” untuk berobat ke Indonesia masih sulit.

Indonesia bukan sebagai "guide" tamu untuk berobat, melainkan menjadi turis yang berobat ke negara lain. Menurut data Kementerian Kesehatan, lebih dari 600.000 orang Indonesia berobat ke luar negeri setiap tahun. Hal ini menyebabkan PDB yang diterima oleh negara dalam bidang kesehatan cukup rendah hanya sekitar 2,7 persen menurut data World Bank pada tahun 2012 dan perkembangannya relatif stagnan. Sangat kecil dibandingkan rata-rata PDB kesehatan negara ASEAN sebesar 3,9 persen (Wihardana, 2015).

Beberapa negara dalam rangka menarik wisatawan mereka menawarkan paket kesehatan dan berlibur. Hal ini menarik sebab bagi wisatawan yang ingin mendapatkan perawatan kesehatan dapat berlibur ke suatu negara sehingga dapat memanfaatkan waktu cuti sakitnya dengan berlibur. Beberapa rumah sakit yang sudah siap untuk menjadi rumah sakit internasional dapat melakukan promosi secara terpadu dengan instansi terkait, seperti dinas pariwisata, kantor kedutaan di negara sahabat, hotel-hotel dan organisasi internasional lainnya. Dengan demikian maka akan lebih dikenal fasilitas kesehatan dan pariwisata yang kita miliki. Tentunya hal ini juga harus ditunjang oleh kesiapan SDM, fasilitas yang memadai dan sarana promosi yang baik (Ikayana Kesmas, 2008).

Penurunan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan, disebabkan oleh akses pelayanan kesehatan meningkat namun mutunya masih rendah atau kurangnya efisiensi dan efektifitas provider dalam memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat diketahui dengan semakin banyaknya terdengar keluhan-keluhan masyarakat tentang mutu pelayanan kesehatan mulai dari keadaan fisik yang jelek, sikap petugas atau cara mereka dilayani, sistem birokrasi yang rumit, mutu perawatan dan pengobatan yang rendah, jam kerja yang

singkat yang menyebabkan pasien tidak dapat dilayani. Penurunan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Muninjaya, 2011).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi, dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan (Muninjaya, 2011).

Bali adalah objek pariwisata yang sudah dikenal luas. Banyak wisatawan yang berkunjung ke Bali setiap tahunnya dengan berbagai tujuan. Ada yang ingin berlibur, berbisnis, merawat kesehatan, dan sebagainya yang memberikan keuntungan devisa bagi pemerintah dan para pelaku pariwisata (Ikayana Kesmas, 2008).

Tantangan yang dihadapi terkait dengan kesehatan pariwisata tersebut adalah pada pemenuhan kebutuhan akan lembaga pelayanan kesehatan, tenaga medis (dokter dan perawat), dan praktisi kesehatan wisata lainnya yang memiliki kapabilitas terkait kesehatan wisata (Wirawan, 2016). Suatu lembaga pelayanan kesehatan yang dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, maka akan dapat menimbulkan kepuasan bagi pasiennya (Kotler, 2002).

Rumah Sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, baik Rumah Sakit Pemerintah maupun Swasta. Jumlah Rumah Sakit yang ada di Bali sampai saat ini adalah sebanyak 45 unit, yang terdiri dari 15 unit Rumah Sakit Pemerintah, yaitu sepuluh

unit Rumah Sakit Umum, tiga unit Rumah Sakit ABRI, dan dua unit Rumah Sakit Khusus. Selanjutnya Rumah Sakit Swasta berjumlah sebanyak 30 unit, yang terdiri dari 22 unit Rumah Sakit Umum, dan delapan unit Rumah Sakit Khusus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa alumni Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Denpasar yang bekerja pada klinik dan rumah sakit di Bali diketahui bahwa tempat yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan sering memperoleh kunjungan wisatawan asing adalah di fasilitas pelayanan kesehatan yang berlokasi di wilayah kota Denpasar, Badung, dan Gianyar. Jumlah Rumah Sakit yang ada di masing-masing kabupaten/kota tersebut adalah sebagai berikut : di Kabupaten Badung terdapat tiga unit Rumah Sakit Umum dan satu unit Rumah Sakit khusus, di Kota Denpasar terdapat 12 unit Rumah Sakit Umum, dua unit Rumah Sakit ABRI, dan satu unit Rumah Sakit Khusus, sedangkan di Kabupaten Gianyar terdapat dua unit Rumah Sakit Umum dan dua unit Rumah Sakit Khusus. Berdasarkan uraian di atas, maka kami ingin mengetahui kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Rumah Sakit dan Klinik di Bali.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan karakteristik wisatawan asing dalam menilai mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada klinik dan rumah sakit di Bali.
- b. Mendeskripsikan kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada klinik dan rumah sakit di Bali berdasarkan dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.
- c. Menganalisis faktor-faktor yang berhubungan tingkat kepuasan wisatawan asing dengan jumlah kunjungan pada pada klinik dan rumah sakit di Bali.

D. Manfaat Penelitian

1. Penyelenggara pelayanan kesehatan gigi dan mulut

Sebagai masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

2. Pihak Pariwisata

Melakukan promosi dalam upaya meningkatkan kunjungan wisatawan asing yang ingin berwisata sekaligus mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Bali

3. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data awal untuk penelitian lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien

Salah satu cara mengukur pelayanan kesehatan adalah dengan mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut. Penting untuk mengetahui apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat membantu dalam memberikan gambaran tentang mutu pelayanan kesehatan serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di tempat yang sama dan menghasilkan kesehatan yang lebih baik (Assefa, dkk., 2011; Margolis, dkk., 2003; Wira, dkk., 2014).

Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam hal ini adalah pasien (Anjaryani, 2009).

Menurut Irawan (2002), kepuasan adalah hasil dari penelitian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2002).

Menurut Supriyanto (2003), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi, dengan demikian dapat dinyatakan kepuasan pasien adalah rasio

kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien. Kepuasan pasien dapat dibentuk oleh empat komponen, yaitu 1) Stimulus, 2) Penilaian pelanggan, 3) Reaksi, dan 4) Perbedaan karakteristik individu.

Menurut Gerson (2001) alasan-alasan perlu mengukur kepuasan pelanggan adalah:

- a. Untuk mempelajari persepsi pelanggan: pelanggan memiliki sifat individual dan setiap orang akan memandang sesuatu secara berbeda dari orang lain, meskipun dalam situasi yang sama. Pengukuran akan mendapatkan gambaran persepsi pelanggan yang menjadi dasar untuk meningkatkan program pelayanan.
- b. Untuk menentukan kebutuhan dan harapan pelanggan: pengukuran kepuasan pelanggan tidak hanya untuk menentukan bagaimana pelanggan menikmati produk atau jasa yang mereka beli dan pelayanan yang mereka terima, tetapi juga harus mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan dari keseluruhan proses pelayanan.
- c. Untuk menutupi kesenjangan: dengan mengukur kesenjangan antara pelanggan dan penyelenggara pelayanan merupakan satu-satunya cara untuk menutupi kesenjangan. Semua kesenjangan berdasarkan perbedaan persepsi antara penyelenggara pelayanan dengan pelanggan mengenai apa yang seharusnya disediakan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan dan apa yang seharusnya diterima pelanggan.
- d. Untuk memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan penyelenggara pelayanan kesehatan atau tidak. Dalam hal ini peningkatan mutu pelayanan berdasarkan harapan pelanggan yang dihubungkan dengan tujuan pelayanan dari penyelenggara pelayanan.

- e. Karena peningkatan mutu sejalan dengan peningkatan laba.
- f. Peningkatan mutu pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan dan akan meningkatkan jumlah pelanggan yang membutuhkan jasa pelayanan, sehingga dapat memberikan laba/keuntungan (profit) bagi penyedia jasa pelayanan. Alasan ini merupakan yang terpenting untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya pelayanan yang diberikan saat ini dan digunakan sebagai informasi untuk merencanakan apa yang dilakukan di masa mendatang.
- g. Untuk menerapkan proses perbaikan berkesinambungan. Semua kegiatan yang terkait dengan pelayanan senantiasa harus ditingkatkan secara berkesinambungan untuk menghindari persaingan dari penyelenggara pelayanan yang lain.

Survei pada penelitian yang dilakukan oleh Parish, dkk. (2015) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan usia dan jenis kelamin adalah:

- a. keberhasilan penyelenggara pelayanan kesehatan dalam merawat penyakit/memberikan pelayanan.
- b. ketuntasan penyelenggara pelayanan kesehatan dalam melakukan pemeriksaan.
- c. penyelenggara pelayanan kesehatan turut melibatkan pasien dalam memberikan keputusan mengenai perawatan atau tindakan medis pasien.
- d. penyelenggara memiliki sikap peduli dan ramah terhadap pasien.
- e. hasil pemeriksaan kesehatan termasuk laboratorium yang tepat waktu tidak berbelit-belit.
- f. penyelenggara pelayanan kesehatan bereputasi dalam masyarakat.

- g. penyelenggara pelayanan kesehatan mampu menjawab pertanyaan termasuk keluhan dan masalah yang dihadapi pasien.
- h. penyelenggara pelayanan kesehatan terus memantau segala masalah yang dihadapi pasien.
- i. instruksi perawatan tentang kesehatan yang jelas dari penyelenggara pelayanan kesehatan terhadap pasien
- j. penyelenggara pelayanan kesehatan mau meluangkan waktu untuk melayani pasien.

Skor yang diperoleh terhadap tingkat kepuasan dapat dikategorikan menjadi lima, yaitu : Sangat Puas, Puas, Ragu-ragu, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas. Menurut Supranto (2006), skor yang diberikan terhadap kelima kategori tersebut, adalah seperti tabel 1.

Tabel 1
Kategori Tingkat Kepuasan

Kategori	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Ragu-ragu	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

B. Mutu Pelayanan Kesehatan

Pada dekade akhir, konsep mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan telah mengalami perhatian lebih pada industri perawatan kesehatan. Akan tetapi karena industri perawatan kesehatan telah memiliki karakter khusus maka sikap pasien dan mutu pelayanan berbeda dengan industri lainnya. Motivasi yang mendorong masyarakat untuk mengunjungi tempat yang memberikan pelayanan kesehatan tidak hanya untuk diagnosa, preventif dan perawatan dari suatu penyakit saja tetapi juga adanya keinginan untuk sehat dan hidup yang berkualitas (Marković, 2014).

Dalam diskusi mengenai masalah layanan kesehatan, selalu muncul tiga konsep yaitu akses, biaya, dan mutu. Tentu saja, akses mencakup akses fisik, keuangan, dan mental atau intelektual terhadap perawatan dan layanan kesehatan yang tersedia. Masalah keterjangkauan dan efisiensi juga merupakan hal yang penting. Namun, layanan yang disediakan dalam suatu institusi kesehatan harus memiliki karakteristik tertentu, di samping persoalan keterjangkauan dan ketersediaan (Al-Assaf, 2009).

Karakteristik itu harus mencakup elemen dan karakteristik mutu. Elemen kepuasan konsumen sebenarnya merupakan yang terpenting. Jika konsumen (pasien) tidak puas dengan layanan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah didapat dan mudah dijangkau. Oleh karena itu, mutu layanan yang ditawarkan merupakan hal penting dalam layanan kesehatan. Namun, mutu harus berasal dari perspektif konsumen karena mutu layanan merupakan jasa yang diterima oleh konsumen layanan tersebut (Al-Assaf, 2009).

Kualitas pelayanan adalah merupakan fungsi harapan pasien pada saat sebelum melakukan keputusan atas pilihan yang dilakukannya, pada proses penyediaan

kualitas yang diterima pada kualitas output yang diterima. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan pasien. Dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal atau excellence. Apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk (Anjaryani, 2009).

Terdapat enam komponen untuk mendefinisikan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan bermutu tinggi seharusnya mencakup (*National Committee for Quality Assurance, 2005*):

- a. *Safe*: pasien harus terhindar dari kecelakaan/luka/trauma selama mendapatkan pelayanan kesehatan.
- b. *Effective*: pelayanan yang diberikan harus berdasarkan ilmu pengetahuan terbaik dan memberikan keuntungan bagi pasien.
- c. *Patient centered*: pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan harus dilakukan dengan rasa hormat terhadap pasien sebagai individu yang membutuhkan dan menghargai segala keputusan klinis yang harus dilakukan.
- d. *Timely*: pelayanan tidak boleh terlambat dan berbelit-belit, pasien seharusnya mendapatkan pelayanan setiap saat membutuhkan pelayanan.
- e. *Efficient*: pelayanan yang diberikan dilakukan secara efisien dan tepat guna tanpa ada pemborosan baik alat, bahan maupun waktu.

- f. *Equitable*: mutu pelayanan kesehatan yang diberikan harus selalu konsisten dan tidak terpengaruh oleh jenis kelamin, etnis, ras, status ekonomi maupun tempat tinggal.

Mutu juga dapat diukur. Suatu sistem biasanya terdiri atas tiga komponen: input, proses, dan output. Kualitas input (struktur) dapat diukur. Input meliputi kualitas petugas, suplai, perlengkapan, dan sumber daya fisik. Mutu dalam menjalankan proses juga dapat diukur. Prosedur diagnosis, terapeutik, dan perawatan pasien, serta protokol, semuanya dapat diukur dan dapat dikuantifikasi. Hal yang sama juga berlaku bagi outcome atau hasil dari suatu sistem. Mereka juga dapat diukur. Oleh karena itu, komponen sistem yaitu input, proses dan outcome memiliki karakteristik mutu tertentu yang dapat diukur dan penting dalam mengukur mutu pada suatu system (Al-Assaf, 2009)

Untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan dengan menggunakan indikator kepuasan pelanggan dengan cara mengukur harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan yang didesain sebagai instrumen SERVQUAL, yaitu (Parasuraman, dkk. (1988) dalam Peprah & Atarah, 2014; Wira, dkk., 2014):

- a. Bukti fisik (*tangibles*), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan serta penampilan karyawan yang ada.
- b. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan keandalan kemampuan penyelenggara pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak identifikasi dan pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan.

- c. Daya tanggap (*responsiveness*), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat.
- d. Jaminan (*assurance*), yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- e. Empati (*empathy*) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien.

Sudah sejak lama, mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi sorotan bagi profesional pemasaran yang merupakan hal terpenting agar suatu perusahaan dapat sukses dan terus bertahan. Mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak hanya berlaku untuk sektor *profit* saja tetapi juga penting pada sektor *non-profit*. Klinik atau rumah sakit yang biasa bekerja pada sector non profit mulai memandang ke depan pada pangsa pasar kesehatan pariwisata (Marković, dkk., 2014).

C. Wisatawan

Wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan untuk berlibur, berobat, berbisnis, berolahraga serta menuntut ilmu dan mengunjungi tempat-tempat yang indah atau sebuah negara tertentu. Organisasi Wisata Dunia (*WTO*), menyebut wisatawan sebagai pelancong yang melakukan perjalanan pendek. Menurut organisasi ini, wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan ke sebuah daerah atau negara asing dan menginap minimal 24 jam atau maksimal enam bulan di tempat tersebut (Udayana United Tourism, 2005).

Menurut pandangan psikologi, wisata adalah sebuah sarana memanfaatkan waktu luang untuk menghilangkan tekanan kejiwaan akibat pekerjaan yang melelahkan dan kejenuhan. Adapun ilmu sosiologi menilai pariwisata sebagai rangkaian hubungan yang dijalin oleh pelancong asli. Pariwisata, berdasarkan seluruh definisinya, adalah fenomena yang terus berkembang. Lebih dari itu, industri ini telah menyelamatkan sejumlah negara dari krisis dan memarakan pertumbuhan ekonominya. Undang-Undang Kepariwisata memberikan definisi mengenai wisatawan sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 2 yaitu, "Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata" (Udayana United Tourism, 2005).

Jenis-jenis dan karakteristik wisatawan dapat diuraikan sebagai berikut (Udayana United Tourism, 2005):

- a. Wisatawan lokal (*local tourist*), yaitu wisatawan yang melakukan perjalanan wisata ke daerah tujuan wisata yang berasal dari dalam negeri.
- b. Wisatawan mancanegara/asing (*international tourist*), wisatawan yang melakukan perjalanan ke daerah tujuan wisata yang berawal dari luar negeri.
- c. *Holiday tourist*, adalah wisata dengan tujuan untuk bersenang-senang atau untuk berlibur.
- d. *Business tourist*, adalah wisatawan yang berpergian ke daerah tujuan wisata dengan tujuan untuk urusan dagang atau urusan profesi.
- e. *Common interest tourist* adalah wisatawan yang berpergian ke daerah tujuan wisata dengan tujuan khusus. Seperti studi ilmu pengetahuan, mengunjungi sanak keluarga atau untuk berobat dan lain-lain.
- f. *Individual tourist* adalah wisatawan yang berpergian ke daerah tujuan wisata secara sendiri-sendiri.

g. *Group tourist* adalah wisatawan yang berpergian ke daerah wisata secara bersama-sama atau berkelompok.

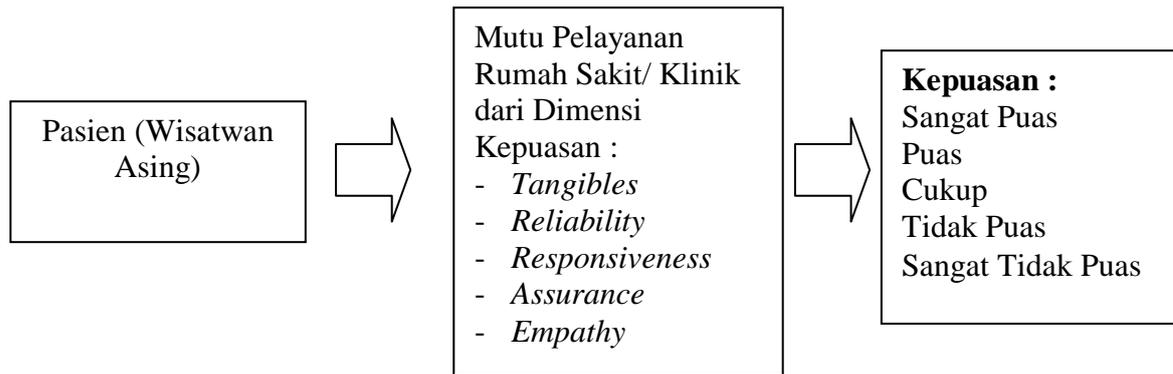
Pariwisata pada saat ini merupakan suatu kebutuhan mutlak manusia, baik yang melakukan perjalanan wisata maupun masyarakat sekitar daerah tujuan wisata. Wisatawan butuh dipuaskan keinginannya, sementara masyarakat sekitar lokasi berharap akan mendapatkan implikasi positif berupa peningkatan pendapatan dan kesejahteraan. Fenomena ini harus menjadi perhatian para pembantu kebijakan sebagaimana diamanatkan bahwa pembangunan kepariwisataan nasional diarahkan menjadi sektor andalan dan unggulan secara luas akan diterjemahkan sebagai penghasil devisa terbesar yang akan mendorong pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pendapatan daerah, memberdayakan perekonomian masyarakat, memperluas lapangan kerja dan kesempatan berusaha (Udayana United Tourism, 2005).

BAB III

KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL

B. Kerangka Konsep

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan tinjauan pustaka maka dapat disusun kerangka konsep penelitian seperti bagan berikut:



Gambar 1

Kerangka Konsep Penelitian Evaluasi Tingkat Kepuasan Wisatawan Asing terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik dan Rumah Sakit di Bali

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Wisatawan Asing) terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang diukur berdasarkan dimensi kepuasan, yaitu : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*.

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah *obsevasional* atau penelitian survai, yang dirancang secara *survey*.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Klinik dan Rumah Sakit yang berlokasi di Kota Denpasar, Kabupaten Badung dan Kabupaten Gianyar. Pengambilan data penelitian dilaksanakan pada bulan September sampai Nopember 2018.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah semua wisatawan yang datang untuk berobat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi baik klinik, maupun Rumah Sakit di wilayah Kota Denpasar, Kabupaten Badung, dan Kabupaten Gianyar. Penentuan lokasi pengambilan sampel didasarkan atas ijin dari pengelola Klinik dan Rumah Sakit tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel/responden ataupun kasus secara kebetulan tersedia (Riyanto, 2013). Kriteria inklusi sampel adalah : Warga Negara Asing, bisa membaca dan menulis latin, dan bersedia menjadi responden.

Besar sampel yang diambil sebanyak 100 orang., dengan menggunakan rumus besar sampel dari Lameshow, dkk (1990), yaitu :

$$No = \frac{Z^2 pq}{d^2}$$

Keterangan :

No = ukuran cuplikan terkecil

Z2 = Koefisien keterandalan; ditetapkan tingkat kepercayaan 95%, maka nilai

Z=1,96

Pq = Proporsi pada populasi

D = Tingkat presisi ditetapkan 10%

Besar sampel dalam penelitian ini sesuai dengan rumus di atas, adalah :

$$No = \frac{Z^2 pq}{d^2}$$

$$No = \frac{(1,96)^2 \times (0,2)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$No = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$No = 96,04$$

Selanjutnya dari rumus tersebut, maka jumlah sampel ditingkatkan menjadi 100 orang.

D. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yaitu dengan cara pengisian kuesioner (15 pertanyaan), yang meliputi lima dimensi kepuasan, yaitu : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles*.

E. Pengumpulan data.

Pengumpulan data dilakukan mulai bulan September sampai Nopember 2018, dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Sebelum melakukan pengumpulan data dilakukan kalibrasi dengan pengumpul data (Enumerator), sehingga memiliki persepsi yang sama dalam proses pengumpulan data.
2. Mohon izin kepada pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan tempat pengumpulan data
3. Meminta persetujuan responden untuk mengisi kuesioner yang telah disiapkan
4. Memberikan kuesioner kepuasan pasien kepada responden di ruang tunggu pasien sesudah mendapat pelayanan.

F. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk gambar maupun tabel yang disertai dengan narasi.
2. Melakukan uji *Spearman Correlation*, untuk mengetahui ada tidaknya serta keeratan hubungan masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat.

3. Melakukan Analisis Regresi Berganda (*Multiple Correlation*), yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas, yaitu lima dimensi kepuasan dengan variabel terikat, yaitu tingkat kepuasan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

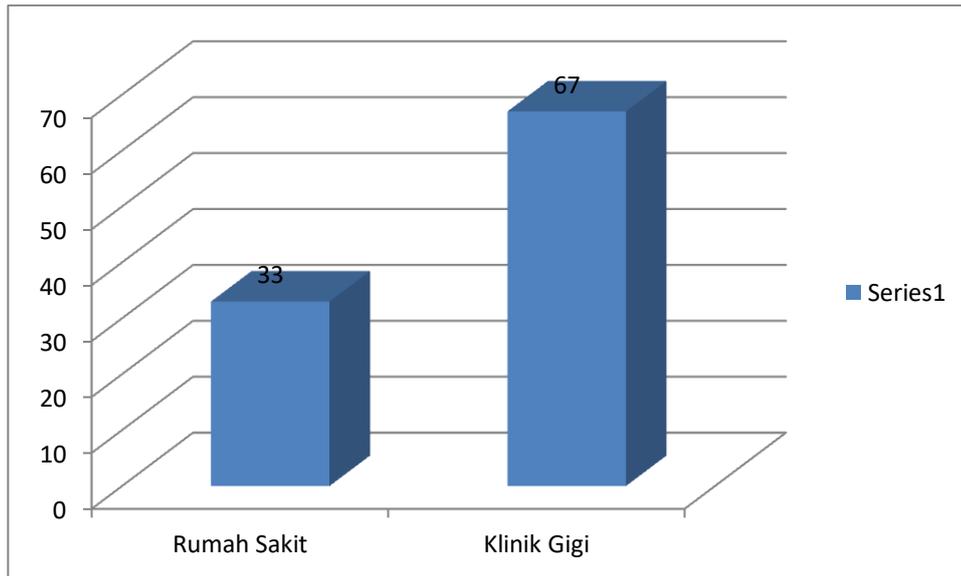
A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum lokasi penelitian

Penelitian tentang tingkat kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada klinik dan rumah sakit di Bali, dilaksanakan di tiga kabupaten/kota, yaitu :

- a. Kabupaten Gianyar, pengumpulan data di lakukan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Ari Santi Mas
- b. Kabupaten Badung, pengumpulan data dilakukan di Dental Clinic 911 dan di Dentes Klinik Kerobokan
- c. Kota Denpasar, pengumpulan data dilakukan di Klinik Gigi Rumah Sakit Balimed dan Bali International Dental Clinic

Jumlah keseluruhan responden yang bersedia mengisi kuesioner selama pengumpulan data sesuai dengan rencana semula, yaitu sebanyak 100 orang, baik di Rumah Sakit maupun di Klinik Gigi, dan semuanya merupakan pelayanan kesehatan swasta. Adapun pengelompokan lokasi pengumpulan data, disajikan pada gambar 2.



Gambar 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Gambar 2 menunjukkan bahwa jumlah responden lebih banyak di klinik gigi, yaitu mencapai 67%, sedangkan Poliklinik Gigi Rumah Sakit hanya 33%.

2. Karakteristik obyek penelitian

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin.

Tabel 3.

Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	f	Persen
1	≤ 18 tahun	4	4 %
2	≥ 18 tahun	96	96 %
	Total	100	100 %

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan kelompok umur lebih besar dan sama dengan 18 tahun, yaitu mencapai 96 %. Responden dengan kelompok umur kurang dari dan sama dengan 18 tahun hanya 4%.

Tabel 4.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	f	Persen
1	Laki-laki	54	54 %
2	Perempuan	46	46 %
	Total	100	100 %

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki, yaitu mencapai 54%. Responden perempuan hanya 46%.

3. Analisis Univariat

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali, maka dapat disajikan hasil analisis univariat seperti pada tabel 4.

Tabel 5

Kepuasan Wisatawan Asing terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali Berdasarkan Dimensi Kepuasan

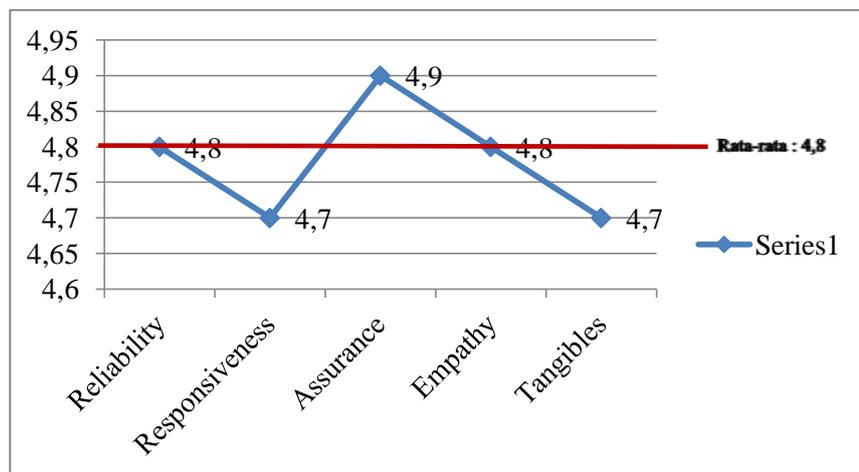
No	Dimensi Kepuasan	Tingkat Kepuasan (f)				
		SP	P	R	KP	STP
		(4,1 – 5,0)	(3,1 – 4,0)	(2,1 – 3,0)	(1,1 – 2,0)	(0,0 – 1,0)
1	<i>Reliability</i>	86 (86%)	10 (10%)	2 (2%)	0	2 (2%)
2	<i>Responsiveness</i>	85 (85%)	12 (12%)	1 (1%)	0	2 (2%)
3	<i>Assurance</i>	91 (91%)	9 (9%)	0	0	2 (2%)
4	<i>Emphaty</i>	84 (84%)	16 (16%)	0	0	2 (2%)
5	<i>Tangibles</i>	84 (84%)	14 (14%)	2 (2%)	0	2 (2%)

Keterangan : SP (Sangat Puas), P (Puas), R (Ragu-ragu), KP (Kurang Puas), STP (Sangat Tidak Puas).

Tabel 5 menunjukkan bahwa apabila ditinjau dari dimensi kepuasan, maka untuk dimensi *Assurance* responden paling banyak menyatakan Sangat Puas, yaitu

mencapai 91%, dan hanya 2% yang menyatakan Sangat Tidak Puas. Dimensi *Emphaty* dan *Tangibles* sama-sama 84% responden menyatakan Sangat Puas, dan 2% menyatakan Sangat Tidak Puas. Rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali adalah 4,8 (Kategori Sangat Puas).

Rata-rata kepuasan berdasarkan dimensi kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik dan Rumah Sakit di Bali, disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3.

Rata-rata Kepuasan Wisatawan Asing terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali Menurut Dimensi Kepuasan

Gambar 3 menunjukkan bahwa, dari lima dimensi kepuasan diperoleh bahwa dimensi *Responsiveness* dan *Tangibles* berada di bawah rata-rata, sedangkan dimensi *Assurance* berada di atas rata-rata.

4. Analisis Bivariat

Analisis bivariat yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi *Spearman* antara kelima dimensi kepuasan dengan tingkat kepuasan wisatawan asing

terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali, dapat disajikan pada tabel 6.

Tabel 6
Hasil Uji Korelasi Dimensi Kepuasan Wisatawan Asing terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali

No	Dimensi Kepuasan	N	R	p
1	<i>Reliability</i>	100	0,792	0,000
2	<i>Responsiveness</i>	100	0,894	0,000
3	<i>Assurance</i>	100	0,792	0,000
4	<i>Emphaty</i>	100	0,814	0,000
5	<i>Tangibles</i>	100	0,909	0,000

Berdasarkan hasil uji korelasi *spearman* pada tabel 6 menunjukkan bahwa kelima dimensi kepuasan tersebut memiliki korelasi yang sangat kuat terhadap variabel kepuasan wisatawan asing. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien korelasi dari masing-masing variabel berada pada nilai lebih besar dari 0,7. Arah korelasi kelima dimensi kepuasan tersebut memberikan pengaruh yang berbanding lurus terhadap kepuasan wisatawan asing, yaitu semakin tinggi skor tiap dimensi kepuasan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali. Dimensi *Tangibles* memiliki hubungan paling erat dengan kepuasan, dengan nilai R sebesar 0,909.

Tabel 7
 Hasil Analisis Regresi Berganda Dimensi Kepuasan Wisatawan Asing terhadap
 Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Klinik
 dan Rumah Sakit di Bali

No	Dimensi Kepuasan	B	Nilai Koefisien (β)	Sig
1	<i>Reliability</i>	1,000	0,269	0,000
2	<i>Responsiveness</i>	1,000	0,213	0,000
3	<i>Assurance</i>	1,000	0,199	0,000
4	<i>Emphaty</i>	1,000	0,134	0,000
5	<i>Tangibles</i>	1,000	0,215	0,000

Tabel 6 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis regresi, kelima dimensi kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan asing. Hal ini dapat dilihat bahwa semua dimensi kepuasan memiliki nilai 1,000, yang dapat diartikan bahwa setiap terjadi peningkatan satu skor dari dimensi kepuasan, maka akan diikuti dengan satu skor tingkat kepuasan juga.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis statistik menunjukkan bahwa jumlah wisatawan asing atau responden ke Klinik lebih banyak yaitu 67 orang, sedangkan di Rumah Sakit, hanya 33 orang. Hal ini mungkin disebabkan karena durasi penerimaan pelayanan di Klinik Gigi lebih panjang, dan pada umumnya pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Rumah Sakit, terbatas pada jam-jam tertentu. Hal ini sesuai dengan pendapat Muninjaya (2011), yang menyatakan bahwa pemanfaatan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan juga dapat dipengaruhi oleh akses pelayanan kesehatan yang disediakan, dan kemungkinan juga dalam hal ini termasuk lama ketersediaan waktu pelayanan.

Tabel 4 menunjukkan bahwa apabila ditinjau dari dimensi kepuasan, maka untuk dimensi *Assurance* responden paling banyak menyatakan Sangat Puas, yaitu mencapai 91%, dan hanya 2% yang menyatakan Sangat Tidak Puas. Dimensi *Emphaty* dan *Tangibles* sama-sama 84% responden menyatakan Sangat Puas, dan 2% menyatakan Sangat Tidak Puas. Rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali adalah 4,8 (Kategori Sangat Puas). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa apabila ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliabilitas*), maka wisatawan asing yang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan gigi tersebut sudah memberikan pelayanan secara akurat dan sesuai standard. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), menunjukkan bahwa pemberi pelayanan juga tanggap dalam memberikan informasi kepada setiap pengunjung yang datang. Jaminan untuk meminimalisir risiko pelayanan yang diberikan juga juga mendapat tanggapan yang positif dari wisatawan asing, sebagai wujud dimensi *assurance*. Rasa *emphaty* dari pemberi pelayanan kesehatan gigi dan mulut juga mendapat tanggapan baik dari wisatawan asing. Dimensi fisik (*tangibles*), juga dapat memuaskan wisatawan asing yang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut tersebut. Hasil wawancara dengan pemberi pelayanan di lokasi masing-masing diperoleh informasi bahwa, setiap jenis pelayanan sudah tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur yang ada juga didukung oleh berbagai aturan-aturan yang berlaku di masing-masing fasilitas pelayanan tersebut, termasuk cara berpakaian, jam kerja, cara menyapa pasien, dan lain-lain. Sarana prasarana yang tersedia di fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dapat diamati pada umumnya sudah sesuai dengan kebutuhan, dan mengikuti perkembangan terutama alat-alat kedokteran gigi.

Hal ini sesuai dengan pendapat Al-Assaf (2009), yang menyatakan bahwa mutu sebuah pelayanan dapat diukur dari berbagai dimensi, seperti kualitas sumber daya manusia, dalam hal ini petugas, perlengkapan sarana dan sumber daya fisik. Mutu dalam proses juga dapat diukur dari berbagai komponen, seperti ; prosedur diagnostik, komunikasi terapeutik, serta metode pemberian perawatan/pelayanan.

Hasil analisis regresi kelima dimensi kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan asing. Hal ini dapat dilihat bahwa semua dimensi kepuasan memiliki nilai 1,000, yang dapat diartikan bahwa setiap terjadi peningkatan satu skor dari dimensi kepuasan, maka akan diikuti dengan satu skor tingkat kepuasan juga. Hal ini mungkin disebabkan karena masing-masing dimensi saling berhubungan dan berjalan secara sinergis, sehingga apabila salah satu tidak sinergis kemungkinan akan mempengaruhi tingkat kepuasan responden. Karena setiap pelanggan dalam hal ini wisatawan asing akan memiliki harapan yang tinggi, dan apabila salah satu dimensi kepuasan tidak terpenuhi, maka dimensi berikutnya mungkin dianggap juga akan tidak maksimal. Menurut Parasuraman, dkk (1988 dalam Peprah dan Atarah, 2014) disebutkan bahwa *Service Quality (Servqual)*, dapat diukur dengan lima dimensi kepuasan, yaitu ; *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles*.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Wisatawan asing sebagai responden lebih banyak ke Klinik daripada Rumah Sakit, berdasarkan jenis kelamin lebih banyak laki-laki, dan sebagian besar berusia 18 tahun ke atas.
2. Rata-rata kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada klinik dan Rumah Sakit di Bali adalah dengan kategori Sangat Puas. Demikian juga setiap dimensi kepuasan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*) semua dengan kategori Sangat Puas.
3. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa, semua dimensi kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan asing yang berobat pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali, dengan asumsi setiap terjadi peningkatan satu skor dimensi kepuasan, maka akan diikuti satu skor tingkat kepuasan.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi fasilitas pelayanan kesehatan agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan, terutama wisatawan asing, dengan cara selalu menyesuaikan

kebutuhan pelayanan baik Sumber Daya Manusia, sarana dan prasarana pendukung, sehingga mampu menjadi model bagi pengembang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di waktu berikutnya.

2. Bagi Politeknik Kesehatan Denpasar agar meningkatkan kerja sama dengan fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang bertaraf internasional, sehingga lebih cepat dapat mewujudkan visi bermutu internasional.
3. Bagi peneliti berikutnya, disarankan agar merencanakan penelitian terkait dengan kepuasan wisatawan asing dengan metode yang lebih mendalam, terutama metode kualitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A.F., 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan (Terjemahan)*. Jakarta, Penerbit Buku Kedokteran EGC. Hal. 15-25.
- Assefa, F., dkk., 2011. Assessment of clients' satisfaction with health service deliveries at Jimma University Specialized Hospital. *Ethiop J Health Sci.*, 21 (2): 101-109.
- Counte, MA., 2007. *Health Care Quality Assesment*. Global Health Education Consortium. School of Public Health , Saint Louis University. Hal. 2-16.
- Ikatan Alumni Kesehatan Masyarakat Universitas Udayana, Bali, 2008. *Peranan Kesehatan Pariwisata dalam Menunjang Program Visit Indonesia Year 2008*. Ikeyana Kesmas.
- Kotler, P., 2002. *Management Pemasaran*, Jakarta, Prehalindo.
- Margolis, SA., dkk., 2003. Patient satisfaction with primary health care services in the United Arab Emirates. *International Journal Quality in Health Care*, 15 (3): 241-249.
- National Committee For Quality Assurance, 2005. *The Essential Guide to Health Care Quality*. Washington DC, NCQA. Hal. 34.
- Parrish, B., dkk., 2015. Weighting patient satisfaction factors to inform health care providers of the patient experience in the age of social media consumer sentiment. *Patient Experience Journal*, 2 (1): 82-92.
- Riyanto, A., 2013, *Statistik Deskriptif untuk Kesehatan*, Yogyakarta : Nuha Medika.
- Sundari, MND., dkk., 2014. Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUP Sanglah Denpasar dari Perspektif Pelanggan Internal dan Eksternal. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2 (2): 142-149.
- Supardi, 2008. *Tesis: Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan dengan Kepuasan Pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus*. Universitas Depongoro, Semarang.
- Supranto, J., 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Supriyanto, S., 2003. *Managemen Pemasaran Jasa Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas*. Jakarta, Universitas Airlangga.

Udayana United Tourism, 2005. Pengertian Wisatawan.
<https://m.facebook.com/notes/udayana-united-tourism/pengertian-wisatawan?122378417778366/>.

Wira, D., dkk., 2014. Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2 (2): 150-155.

Wirawan, IMA., 2016. Kesehatan Pariwisata: Aspek Kesehatan Masyarakat di Daerah Tujuan Wisata. *Arc.Com.Health*, 3 (1): ix-xiv.

World Health Organization, 2003. *Quality and Accreditation in Health Care Services*. Geneva, Evidence and Information for Policy. Departement of Health Service Provision, World Health Organization. Hal. 56-60.

