



ANALISIS KEPUASAAN KONSUMEN KLINIK DOKTER GIGI SPESIALIS DI INDONESIA PT AUDY DENTAL

Ahmad Maisal

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang

E-Mail: ahmadmaisyal@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima 11 Desember 2022 Disetujui 13 Januari 2023 Diterbitkan 01 Februari 2023 Kata Kunci: Kepuasan Konsumen; Klinik Dokter Gigi	Kesehatan gigi dan mulut yang baik dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari seperti makan, minum, bicara, sosialisasi dan rasa percaya diri yang akan meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut , Kesadaran yang meningkat akan mengakibatkan peningkatan keluhan dalam perawatan gigi dan mulut, mulai dari fisik yang jelek, mutu perawatan dan pengobatan yang rendah, jam kerja yang singkat, waktu menunggu yang terlalu lama, sikap petugas dan kinerja operator (dokter gigi) antara lain terjadi kesalahan atau kegagalan dalam perawatan, pelayanan, dan perilaku yang kurang baik dalam menghadapi pasien yang akan mempengaruhi kepuasan pasien.
ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Consumer Satisfaction; Dentist Clinic.	<i>Good dental and oral health is needed in various aspects of daily life such as eating, drinking, talking, socialization and self-confidence which will increase awareness about the importance of maintaining healthy teeth and mouth. Increased awareness will result in an increase in complaints in dental and oral care , ranging from poor physique, low quality of care and treatment, short working hours, too long waiting times, the attitude of the staff and the performance of the operator (dentist) including errors or failures in treatment, service, and poor behavior in dealing with patients that will affect patient satisfaction.</i>

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan sebagai hak setiap orang telah dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perorangan, kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan dibidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat salah satunya pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan dalam upaya pencapaian pemerataan, jangkauan, peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Kesehatan gigi dan mulut yang baik dibutuhkan dalam berbagai

aspek kehidupan sehari-hari seperti makan, minum, bicara, sosialisasi dan rasa percaya diri yang akan meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut, Kesadaran yang meningkat akan mengakibatkan peningkatan keluhan dalam perawatan gigi dan mulut, mulai dari fisik yang jelek, mutu perawatan dan pengobatan yang rendah, jam kerja yang singkat, waktu menunggu yang terlalu lama, sikap petugas dan kinerja operator (dokter gigi) antara lain terjadi kesalahan atau kegagalan dalam perawatan, pelayanan, dan perilaku yang kurang baik dalam menghadapi pasien yang akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Dalam dunia bisnis kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Kepuasan konsumen merupakan unsur yang penting bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan konsumen adalah jaminan kesetiaan konsumen, pertahanan terbaik suatu perusahaan melawan saingan dari luar dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng. Kepuasan konsumen ini adalah tujuan yang harus dilakukan produsen dalam memenuhstandarisasi kepuasan pelayanan kepada konsumen. Jika kepuasan konsumen telah terbentuk maka loyalitas pelanggan juga akan tercapai. Loyalitas konsumen juga merupakan unsur yang penting bagi kesuksesan perusahaan. Loyalitas konsumen lebih cenderung kepada loyalitas merek. Loyalitas merek adalah kondisi dimana konsumen mempunyai sikap positif terhadap suatu merek, mempunyai komitmen pada merek tersebut, dan bermaksud untuk meneruskan pembeliannya dimasa yang akan datang (Solihin, 2022). Umumnya konsumen lebih cenderung mempunyai sikap loyal terhadap merek. Loyalitas konsumen terhadap suatu merek, sangat tergantung pada kemampuan perusahaan dalam mengelola faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas merek. Merek dianggap lebih lazim dan lebih banyak menjadi obyek loyal karena dianggap sebagai identitas produk atau perusahaan yang lebih mudah dikenali oleh pelanggan (Solihin, 2022).

KAJIAN LITERATUR

Menurut Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya jadi dan informasi pemasar dan sampai.

Sedangkan menurut Tjiptono (2017) kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternative produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2019), menyatakan kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakan nya terpenuhi. Menurut Daryanto (2019) menyatakan kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakan terpenuhi.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Bogdan dan Tylor mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Lexy J. Moleong, 2010: 4) Metode kualitatif deskriptif menyesuaikan pendapat antara peneliti dengan informan. Pemilihan metode ini dilakukan karena analisisnya tidak bisa dalam bentuk angka dan peneliti lebih mendeskripsikan segala fenomena yang ada dimasyarakat secara jelas. Penelitian ini dilakukan secara bertahap sesuai dengan jadwal yang telah dikemukakan di atas, yaitu untuk memperoleh data secara lengkap. Data yang telah didapat dari proses wawancara dan observasi adakan disajikan dengan bentuk deskripsi dengan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti. Selain itu ada juga data yang mendukung yaitu denah lokasi dan foto-foto hasil observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi bukti fisik tidak berhubungan langsung dengan efektivitas layanan kesehatan, tetapi merupakan bukti nyata dari pelayanan meliputi fasilitas fisik dan perlengkapan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dimensi kehandalan bergantung pada bagaimana standar layanan kesehatan itu digunakan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan situasi setempat secara efektif. Dimensi daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Dimensi jaminan berhubungan dengan bagaimana pemberian layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran, konsistensi, dan kerahasiaan yang akan menimbulkan kepercayaan. Dimensi empati yaitu interaksi antara pemberi layanan kesehatan dengan pasien dan berupaya memahami keinginan mereka. Klinik Audy Dental Audy Dental telah dipercaya melayani pasien. Fasilitas fisik dan perlengkapan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dimensi kehandalan bergantung pada bagaimana standar layanan kesehatan itu digunakan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan situasi setempat secara efektif. Dimensi daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Dimensi jaminan berhubungan dengan bagaimana pemberian layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran, konsistensi, dan kerahasiaan yang akan menimbulkan kepercayaan. Dimensi empati yaitu interaksi antara pemberi layanan kesehatan dengan pasien dan berupaya memahami keinginan mereka.

Bagaimana SOP yang berlaku Dipt Audy Dental mengenai kepuasan pelayan? Saudari MIA sebagai karyawan SPV CABANG menjawab “SOP yang berlaku di PT AUDY DENTAL KLINIK sudah sesuai dengan SOP yang telah ada di PT AUDY DENTAL KLINIK SOP nya terdiri dari Membuat Rencana Kepuasan pelayan, melengkapi fasilitas pelayan memprioritaskan konsumen”. Mia 09/11/2022

Menurut anda apa kekurangan dalam proses kepuasan pelayanan di PT. AUDY DENTAL KLINIK? Saudara Kamal sebagai perawat menjawab “menurut saya lebih diperhatikan lagi hal fasilitas pelayan .kemudian i mendapatkan kopi secara gratis, teh gratis atau sejenis minuman lainnya Kamal 09/11/2022

Informan II Saudara Goes sebagai perawat Teknisi menjawab “menurut saya kekurangan dalam mengelola alat operasional karena kita harus diberikan training dan ilmu buat memperbaiki DU”. Goes 09/11/2022

Informan III Menurut anda apa kelebihan dalam proses kepuasan pelayanan di PT. AUDY DENTAL KLINIK? Saudari LOLA sebagai karyawan Receptions menjawab “menurut pelayan diPT AUDY DENTAL KLINIK sudah sesuai standar kesehatan yang ada diindonesia maupun diinternasional”. Lola 09/11/2022

Pembahasan

Sop yang berlaku dalam kepuasan pelayann di PT. AUDY DENTAL KLINIK .sudah sesuai standar kesehtan gigi diindonesia dan lebih baik lagi. Kekurangan dalam proses kepuasaan pelayan di PT.AUDY DENTAL KLINIK. Fasilitas ruang menunggu dan minuman untuk menunggu. Kelebihan dalam kepuasan pelayanan di PT. AUDY DENTAL KLINIK. sudah diakui dinasional maupun internasional.

KESIMPULAN

Banyak faktor yang menyebabkan peningkatan angka kunjungan pasien, salah satunya yaitu faktor demografis seperti pertumbuhan jumlah penduduk, tingkat pendapatan, promosi, persepsi tarif, mutu pelayanan, persepsi sakit, pengalaman sakit. Peningkatan jumlah kunjungan menunjukkan peran masyarakat dalam memanfaatkan sarana kesehatan semakin tinggi dan adanya faktor tertentu yang mendorong masyarakat untuk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan terutama pada pelayanan kesehatan gigi. Komunikasi antara dokter gigi dan pasien mempunyai peranan sangat penting

untuk keberhasilan suatu perawatan karena perawatan gigi biasanya tidak cukup dalam satu kali kunjungan, sehingga hubungan interpersonal antara dokter gigi dan pasien menjadi sangat penting.

REFERENSI

Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Solihin, D. (2022). *Service Pemasaran*. Banten: CV. AA RIZKY.

Solihin, D., & Ahyani, A. (2022). The Role of Brand Image in Mediating the Effect of Electronic Word of Mouth (E-Wom) and Social Media on Purchase Intention. *Majalah Ilmiah Bijak* 19(2), 193-205.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Tjiptono, Fandy (2017), *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi