

The Correlation Between The Quality Of Mobile Dental Services And Brand Image Of Dental And Oral Hospital Jenderal Soedirman University

Aditya Priagung Prakosa*, Lukita Intan Kumala**, Tania Salsa Belani Mudrikah**, Nurrekta Yuristrianti*

* Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman

** Jurusan Kedokteran Gigi, Fakultas Kedokteran, Universitas Jenderal Soedirman

Correspondence: intan.kumala@mhs.unsoed.ac.id

Received 17 June 2025; Accepted 22 August 2025; Published online 22 August 2025

Keywords:

Hospital image, mobile dental, RSGMP UNSOED, service quality

ABSTRACT

Background: A decline in patient visits, reduced satisfaction with hospital services, and the limited use of services by the UNSOED academic community highlight ongoing challenges in shaping the public image of RSGMP UNSOED. In response to these issues, the hospital introduced a mobile dental unit, an innovative outreach initiative that functions both as an extension of its services and as a representation of its commitment beyond the hospital walls. At the heart of building a positive image lies the quality of service delivered, which ultimately shapes how the hospital is perceived by the public. Objective : This study aimed to examine the correlation between the quality of mobile dental services and the brand image of RSGMP UNSOED.

Method: To achieve this objective, a quantitative study with a cross-sectional design and a total sampling technique was conducted involving 53 respondents who received services from the mobile dental unit between July and August 2024. Service quality was measured using the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Meanwhile, brand image was assessed through indicators of brand strength, brand favorability, and brand uniqueness. Data were collected through validated questionnaires and analyzed using chi-square tests, Fisher's exact test, and multinomial regression.

Result: The analysis showed that all service quality dimensions had significant correlations with brand image, with p-values for tangibles (0,004), reliability (0,000), assurance (0,002), responsiveness (0,002), and empathy (0,000). Among these, empathy emerged as the most influential factor.

Conclusion: In conclusion, there is a significant correlation between the quality of mobile dental services and the brand image of RSGMP UNSOED. Improving the quality of this service can play an essential role in strengthening the hospital's public image.

Copyright ©2022 National Research and Innovation Agency. This is an open access article under the CC BY-SA license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

DOI: <http://dx.doi.org/10.30659/medali.7.2.152-161>

MEDALI Jurnal: Media Dental Intelektual accredited as **Sinta 4 Journal**

(<https://sinta.kemdikbud.go.id/journals/profile/13665>)

2337-6937/ 2460-4151 ©2025 National Research and Innovation Agency

This is an open access article under the CC BY-SA license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

How to Cite: Prakosa et al. The Correlation Between The Quality Of Mobile Dental Services And Brand Image Of Dental And Oral Hospital Jenderal Soedirman University. MEDALI Jurnal: Media Dental Intelektual, v.7, n.2, p.152-161, August 2025.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSGMP) UNSOED adalah Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan milik Universitas Jenderal Soedirman yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut tipe B dengan akreditasi paripurna.¹ RSGMP UNSOED beberapa tahun belakangan ini menghadapi tantangan serius berupa penurunan tingkat kunjungan pasien. Data rekam medik RSGMP UNSOED yang menunjukkan terjadi penurunan angka kunjungan pasien pada tahun 2023 jika dibandingkan dengan tahun 2022 yaitu dari 13.110 pasien menjadi 12.707 pasien disertai penurunan jumlah kunjungan pasien.² Berdasarkan data internal RSGMP UNSOED, terjadi penurunan kunjungan pasien pasien Unit Pelayanan Umum (UPU) dan staf di RSGMP UNSOED periode tahun 2018-2019 masing masing menunjukkan penurunan dari 93,3% menjadi 87% serta dari 98% menjadi 89%.³ Selain itu, pemanfaatan layanan oleh civitas akademika UNSOED juga tergolong rendah. Hal-hal inilah yang mengindikasikan adanya permasalahan citra (*brand image*) dari RSGMP UNSOED.

Brand image merupakan deskripsi asosiasi dan keyakinan konsumen terhadap suatu institusi tertentu.⁴ Faktor yang mempengaruhi terbentuknya *brand image* dibagi menjadi tiga yaitu kekuatan asosiasi (*strength of brand association*), kesukaan asosiasi (*favorability of brand associations*), dan keunikan asosiasi (*uniqueness of brand associations*).⁵ *Brand image* tidak hanya berfungsi sebagai identitas rumah sakit, tetapi juga sebagai faktor strategis dalam meningkatkan kepercayaan, menarik lebih banyak pasien, dan mempertahankan loyalitas pasien.⁶

Sebagai respon terhadap permasalahan tersebut, RSGMP UNSOED meluncurkan inovasi baru berupa mobil dental sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas

jangkauan pelayanan. Inovasi berupa mobil dental ini sejalan dengan upaya perwujudan visi dan misi jangka panjang dari RSGMP UNSOED yaitu menjadi pusat rujukan pelayanan kesehatan gigi dan mulut Provinsi Jawa Tengah bagian selatan sehingga RSGMP UNSOED perlu berupaya untuk menjangkau kalangan masyarakat yang luas.¹

Citra sebuah rumah sakit dapat tercermin melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.⁷ Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan metode SERVQUAL (*service quality*) yang dibagi menjadi lima dimensi yaitu tampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), dan hubungan antar manusia (*emphaty*).⁸ Penelitian sebelumnya yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Sakinah Lhoksemawe, Aceh menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap brand image rumah sakit tersebut.⁹

Penelitian yang mengkaji hubungan kualitas pelayanan mobil dental dengan citra rumah sakit belum pernah dilakukan sebelumnya. Hal ini mendasari ketertarikan peneliti untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan mobil dental dengan citra RSGMP UNSOED. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan mobil dental dengan citra RSGMP UNSOED ditinjau dari lima dimensi SERVQUAL. Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk pengembangan strategi pemasaran dan pelayanan di RSGMP UNSOED serta memberikan kontribusi positif bagi pengembangan layanan kesehatan gigi dan mulut demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui akses layanan kesehatan yang lebih baik.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode observasional analitik. Rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional study*.

Lokasi Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di lingkungan Universitas Jenderal Soedirman. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari-Maret 2025.

Populasi dan Sampel Penelitian

Sampel pada penelitian ini adalah seluruh anggota populasi menjadi sampel atau disebut dengan *total sampling*. Sampel penelitian pada penelitian ini adalah pasien *roadshow* mobil dental periode Juli-Agustus 2024 sejumlah 53 responden yang memenuhi kriteria.

Instrumen Penelitian

Variabel terkontrol adalah pasien mobil dental periode Juli-Agustus 2024. Instrumen pada penelitian ini terdiri dari form identitas, kuesioner kualitas pelayanan mobil dental dan kuesioner citra rumah sakit dengan menggunakan skala *likert* yang memberikan skor dari 1 hingga 5.

Jalannya Penelitian

Penelitian ini diawali dengan pengurusan perizinan dan telah memperoleh surat persetujuan etik dari komisi etik Fakultas Kedokteran UNSOED dengan nomor 020/KEPK/PE/II/2025. Setelah mendapatkan izin, peneliti menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri dari 25 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan mobil dental, serta 15 pertanyaan mengenai citra RSGMP UNSOED. Kuesioner tersebut telah melalui uji validitas dan reliabilitas dengan hasil seluruh item dinyatakan valid dan reliabel. Setelah dinyatakan layak, kuesioner disebarluaskan menggunakan *Google Form* kepada responden yang merupakan pasien layanan mobil dental RSGMP UNSOED periode Juli-Agustus 2024.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa analisis univariat, analisis bivariat, dan analisis multivariat. Analisis univariat adalah analisis yang digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap objek penelitian. Analisis bivariat dalam penelitian ini awalnya direncanakan menggunakan uji *chi-square* untuk melihat hubungan antara variabel kualitas pelayanan mobil dental dan variabel citra RSGMP UNSOED. Namun, setelah data diolah, ditemukan bahwa terdapat satu sel dalam tabel kontingensi dengan nilai frekuensi harapan (*expected frequency*) kurang dari 5, sehingga tidak memenuhi asumsi dasar dari uji *chi-Square*. Oleh karena itu, analisis kemudian dilanjutkan dengan menggunakan uji alternatif, yaitu *fisher's exact test*. Analisis multivariat dilakukan menggunakan regresi multinomial untuk mengetahui dimensi mana yang paling berpengaruh.

HASIL PENELITIAN

Distribusi Karakteristik Responden

Hasil analisis diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sejumlah 30 responden (56,6%), sebagian besar responden merupakan kelompok usia dewasa akhir atau dalam rentan usia 36 – 44 tahun dengan jumlah 17 responden (36,2%), sebagian besar responden berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis yakni sejumlah 10 responden (18,9%), sebagian besar responden telah menempuh pendidikan terakhir berupa pendidikan tinggi (diploma, sarjana, magister, dan doktor) sejumlah 44 responden (83%). Selain itu, berdasarkan analisis tabel diatas, mayoritas responden bekerja sebagai dosen dan karyawan dengan jumlah yang sama yaitu sebanyak 25 responden (47,2%).

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Mobil Dental

Mayoritas besar responden menilai kualitas pelayanan mobil dental berada pada kategori baik di seluruh dimensi SERVQUAL. Pada dimensi *tangibles*, sebesar 83% menunjukkan penilaian baik, *reliability* sebesar 67,9%, *responsiveness* sebesar 67,9%, *assurance* sebesar 67,9%, dan *empathy* sebesar 69,8% juga menunjukkan penilaian baik.

Distribusi Frekuensi Citra RSGMP UNSOED

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai citra RSGMP Unsoed sebagai baik yaitu sebanyak 40 responden (75,5%)

Hubungan Kualitas Pelayanan Mobil Dental dengan Citra RSGMP UNSOED Berdasarkan Dimensi Tampilan Fisik (*Tangibles*)

Hasil analisis data didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,004 ($p < 0,05$) yang menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan pelayanan mobil dental pada dimensi tampilan fisik dengan citra RSGMP UNSOED.

Hubungan Kualitas Pelayanan Mobil Dental dengan Citra RSGMP UNSOED Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Hasil analisis data didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan pada dimensi keandalan (*reliability*) dengan citra RSGMP UNSOED.

Hubungan Kualitas Pelayanan Mobil Dental dengan Citra RSGMP UNSOED Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,002 ($p < 0,05$) yang menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas

pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan citra RSGMP UNSOED.

Hubungan Kualitas Pelayanan Mobil Dental dengan Citra RSGMP UNSOED Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Hasil analisis data juga didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,002 ($p < 0,05$) yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan citra RSGMP UNSOED.

Hubungan Kualitas Pelayanan Mobil Dental dengan Citra RSGMP UNSOED Berdasarkan Dimensi Hubungan Antar Manusia (*Empathy*)

Tabel menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang menandakan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada dimensi hubungan antar manusia (*empathy*) dengan citra RSGMP UNSOED.

Dimensi Kualitas Pelayanan Mobil Dental yang Paling Berpengaruh terhadap Citra RSGMP UNSOED

Berdasarkan hasil analisis data statistik, dimensi yang paling berpengaruh terhadap citra RSGMP UNSOED adalah dimensihubungan antar manusia (*empathy*) dengan nilai Sig. 0,005 ($p < 0,05$).

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

| No | Karakteristik Responden | Frekuensi (n=orang) | Presentase (%) |
|----|-------------------------|---------------------|----------------|
| 1. | Jenis Kelamin | | |
| | a. Laki – Laki | 30 | 43,4 |
| | b. Perempuan | 23 | 56,6 |
| | Total | 53 | 100,0 |
| 2. | Usia | | |

| | | | |
|--------------|--|-----------|--------------|
| a. | 17 - 25 tahun (remaja akhir) | 2 | 3,8 |
| b. | 26 - 35 tahun (dewasa awal) | 5 | 9,4 |
| c. | 36 – 45 tahun (dewasa akhir) | 18 | 34,0 |
| d. | 46 – 55 tahun (lansia awal) | 19 | 35,8 |
| e. | 56 – 65 tahun (lansia akhir) | 9 | 17,0 |
| Total | | 53 | 100,0 |
| 3. | Nama Fakultas | | |
| a. | Fakultas Ilmu Kelautan | 8 | 15,1 |
| b. | Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam | 8 | 15,1 |
| c. | Fakultas Peternakan | 6 | 11,3 |
| d. | Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | 9 | 17,0 |
| e. | Fakultas Pertanian | 2 | 3,8 |
| f. | Fakultas Ekonomi dan Bisnis | 10 | 18,9 |
| g. | Fakultas Ilmu Budaya | 1 | 1,9 |
| h. | Fakultas Hukum | 7 | 13,2 |
| i. | Fakultas Ilmu - Ilmu Kesehatan | 2 | 3,8 |
| Total | | 53 | 100,0 |
| 4. | Pendidikan Terakhir | | |
| a. | Pendidikan dasar (SD/SMP) | 0 | 0 |
| b. | Pendidikan menengah (SMA/MA) | 9 | 17,0 |
| c. | Pendidikan tinggi (diploma, sarjana, magister, dan doktor) | 44 | 83,0 |
| Total | | 53 | 100,0 |
| 5. | Pekerjaan | | |
| a. | Dosen | 25 | 47,2 |
| b. | Karyawan | 25 | 42,2 |
| c. | Mahasiswa | 2 | 3,8 |
| d. | Lain-lain | 1 | 1,9 |
| Total | | 53 | 100,0 |

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Mobil Dental

| No | Dimensi Kualitas Pelayanan | Frekuensi (n=orang) | Presentase (%) |
|--------------|--|---------------------|----------------|
| 1. | Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>) | | |
| | a. Baik | 44 | 83,0 |
| | b. Cukup Baik | 9 | 17,0 |
| | c. Tidak Baik | 0 | 0,0 |
| Total | | 53 | 100 |
| 2. | Keandalan (<i>Reliability</i>) | | |
| | a. Baik | 36 | 67,9 |
| | b. Cukup Baik | 17 | 32,1 |
| | c. Tidak Baik | 0 | 0,0 |
| Total | | 53 | 100 |
| 3. | Jaminan (<i>Assurance</i>) | | |
| | a. Baik | 36 | 67,9 |
| | b. Cukup Baik | 17 | 32,1 |
| | c. Tidak Baik | 0 | 0,0 |
| Total | | 53 | 100,0 |
| 4. | Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) | | |
| | a. Baik | 36 | 67,9 |
| | b. Cukup Baik | 17 | 32,1 |
| | c. Tidak Baik | 0 | 0,0 |
| Total | | 53 | 100,0 |
| 5. | Hubungan Antar Manusia (<i>empathy</i>) | | |

| | | |
|---------------|-----------|--------------|
| a. Baik | 36 | 67,9 |
| b. Cukup Baik | 17 | 32,1 |
| c. Tidak Baik | 0 | 0,0 |
| Total | 53 | 100,0 |

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Citra RSGMP UNSOED

| No | Kategori Citra RSGMP UNSOED | Frekuensi (n=orang) | Presentase (%) |
|--------------|-----------------------------|---------------------|----------------|
| 1. | Baik | 40 | 75,5 |
| 2. | Cukup Baik | 13 | 24,5 |
| 3. | Tidak Baik | 0 | 0,0 |
| Total | | 53 | 100,0 |

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan Mobil Dental dengan Citra RSGMP UNSOED

| No | Kualitas Pelayanan | Citra Rumah Sakit | | | | | | Total | P-Value | |
|--|--------------------|-------------------|------|------------|------|-------|-----|-------|---------|-------|
| | | Baik | | Cukup Baik | | Tidak | | | | |
| | | N | % | N | % | N | % | | | |
| Dimensi Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>) | | | | | | | | | | |
| 1 | Baik | 37 | 84,1 | 7 | 15,9 | 0 | 0,0 | 44 | 100,0 | 0,004 |
| 2 | Cukup Baik | 3 | 33,3 | 6 | 66,7 | 0 | 0,0 | 9 | 100,0 | |
| 3 | Tidak Baik | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |
| Dimensi Tampilan Keandalan (<i>Reliability</i>) | | | | | | | | | | |
| 1 | Baik | 33 | 91,7 | 3 | 8,3 | 0 | 0,0 | 36 | 100,0 | 0,000 |
| 2 | Cukup Baik | 7 | 41,2 | 10 | 58,8 | 0 | 0,0 | 17 | 100,0 | |
| 3 | Tidak Baik | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |
| Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) | | | | | | | | | | |
| 1 | Baik | 32 | 88,9 | 4 | 11,1 | 0 | 0,0 | 36 | 100 | 0,002 |
| 2 | Cukup Baik | 8 | 47,1 | 9 | 52,9 | 0 | 0,0 | 17 | 100 | |
| 3 | Tidak Baik | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |
| Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | | | | | | | | | | |
| 1 | Baik | 32 | 88,9 | 4 | 11,1 | 0 | 0,0 | 36 | 100,0 | 0,002 |
| 2 | Cukup Baik | 8 | 47,1 | 9 | 52,9 | 0 | 0,0 | 17 | 100,0 | |
| 3 | Tidak Baik | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |
| Dimensi Hubungan Antar Manusia (<i>Empathy</i>) | | | | | | | | | | |
| 1 | Baik | 35 | 94,6 | 2 | 5,4 | 0 | 0,0 | 37 | 100,0 | 0,000 |
| 2 | Cukup Baik | 5 | 31,3 | 11 | 68,8 | 0 | 0,0 | 16 | 100,0 | |
| 3 | Tidak Baik | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | |

Tabel 5. Hubungan Kualitas Pelayanan Mobil Dental dengan Citra RSGMP UNSOED

| No | Variabel | Sig. |
|----|---|-------|
| 1. | Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>) | 0,976 |
| 2. | Keandalan (<i>Reliability</i>) | 0,128 |
| 3. | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 0,078 |
| 4. | Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | 0,532 |
| 5. | Hubungan Antar Manusia (<i>Empathy</i>) | 0,005 |

DISKUSI

Hubungan Kualitas Pelayanan Mobil Dental dengan Citra RSGMP UNSOED Berdasarkan Dimensi Tampilan Fisik (*Tangibles*)

Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan mobil dental pada dimensi tampilan fisik (*tangibles*) dengan citra RSGMP UNSOED. Dimensi tampilan fisik sangat penting karena seseorang cenderung menggunakan bukti fisik sebagai indikator awal untuk menilai kualitas suatu layanan.¹⁰ Hubungan antara dimensi tampilan fisik mobil dental dengan citra RSGMP terlihat dari kebersihan alat-alat yang digunakan dan keberadaan logo rumah sakit pada mobil dental yang jelas. Mobil dental berfungsi sebagai perpanjangan layanan dan representasi dari RSGMP UNSOED di luar lingkungan rumah sakit. Secara tidak langsung, seluruh elemen visual yang melekat pada mobil dental mencerminkan RSGMP UNSOED di masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aspek fisik (*tangible*) seperti kebersihan, penampilan tenaga medis, dan fasilitas yang memadai memiliki peran penting dalam membentuk citra dari rumah sakit.^{11,7}

Hubungan Kualitas Pelayanan Mobil Dental dengan Citra RSGMP UNSOED Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Hasil analisis data mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada dimensi keandalan (*reliability*) dengan citra RSGMP UNSOED. Dimensi keandalan merupakan dimensi krusial yang membentuk citra RSGMP UNSOED melalui peran mobil dental sebagai perpanjangan layanan dan representasi rumah sakit di luar area institusi utama. Dimensi keandalan tercermin dari kemampuan operator mobil dental dalam memberikan pelayanan yang tepat, sesuai standar, dan konsisten yang didukung oleh pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman yang memadai. Ketika operator dapat menjalankan

tugasnya secara andal, pasien akan merasa aman dan nyaman, sehingga membangun kepercayaan dan penilaian positif serta kemungkinan pasien merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain yang pada akhirnya dapat memperkuat citra positif rumah sakit di masyarakat.¹²

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa keandalan pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap citra RSUD Raja Tombolotutu menemukan hubungan bermakna antara dimensi keandalan dengan citra rumah sakit.¹²

Hubungan Kualitas Pelayanan Mobil Dental dengan Citra RSGMP UNSOED Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan citra Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan UNSOED. Dimensi jaminan pada mobil dental sangat penting karena mobil dental merupakan perpanjangan dari RSGMP UNSOED yang hadir di tengah masyarakat sehingga apa yang ditampilkan di mobil dental akan mencerminkan RSGMP UNSOED secara keseluruhan. Ketika operator dan tenaga medis selama memberikan pelayanan menunjukkan sikap profesional dan kompeten, pasien akan merasa lebih aman dan nyaman. Hal tersebut dapat membuat persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit meningkat.¹³ Oleh karena itu, dimensi jaminan yang ditampilkan melalui interaksi dan pelayanan di mobil dental dapat memperkuat citra RSGMP sebagai institusi yang profesional, dapat dipercaya, dan peduli terhadap keselamatan serta kenyamanan pasien. Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit X Kota Bogor menunjukkan bahwa dimensi jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit.⁷

Hubungan Kualitas Pelayanan Mobil Dental dengan Citra RSGMP UNSOED Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan mobil dental pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan citra RSGMP UNSOED. Ketanggapan (*responsiveness*) dalam pelayanan mobil dental berperan penting dalam membentuk citra RSGMP UNSOED di mata masyarakat. Sebagai representasi langsung dari RSGMP UNSOED, mobil dental membawa nilai dan standar pelayanan yang sama dengan RSGMP UNSOED. Ketika pasien merasakan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan mereka, muncul rasa dihargai dan diperhatikan. Respon yang tepat dari petugas seperti menjawab pertanyaan pasien, merespon keluhan dengan sigap, atau memberikan arahan medis secara jelas, dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini secara tidak langsung memperkuat citra positif rumah sakit sebagai institusi yang peduli, profesional, dan responsif.^{14,15} Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa bahwa dimensi *responsiveness* memiliki hubungan dengan citra rumah sakit X di Kota Bogor.⁷

Hubungan Kualitas Pelayanan Mobil Dental dengan Citra RSGMP UNSOED Berdasarkan Dimensi Dimensi Hubungan Antar Manusia (*Empathy*)

Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada dimensi hubungan antar manusia (*empathy*) dengan citra RSGMP UNSOED. Operator di mobil dental merupakan perwakilan langsung dari RSGMP UNSOED, sehingga mereka menjadi wajah dan cerminan RSGMP UNSOED saat memberikan layanan kesehatan gigi dan mulut secara langsung di masyarakat. Pelayanan yang

diberikan oleh operator di mobil dental menunjukkan pentingnya dimensi empati dalam menjalin hubungan yang baik dengan pasien. Sikap peduli dan perhatian yang mereka tunjukkan mencerminkan komitmen rumah sakit terhadap kenyamanan dan kebutuhan pasien.¹⁶ *Empathy* membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga membangun kepercayaan dan loyalitas terhadap institusi kesehatan. Hal inilah yang dapat membangun citra baik sebuah rumah sakit.¹⁷ Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang sebelumnya yang menunjukkan bahwa *empathy* memiliki hubungan dengan citra rumah sakit X di Kota Bogor.⁷

Dimensi Kualitas Pelayanan Mobil Dental yang Paling Berpengaruh terhadap Citra RSGMP UNSOED

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi hubungan antar manusia (*empathy*) merupakan dimensi kualitas pelayanan mobil dental yang paling berpengaruh terhadap citra RSGMP UNSOED, khususnya karena operator mobil dental merupakan perwakilan langsung dari tim RSGMP UNSOED yang memberikan layanan secara langsung kepada masyarakat. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa empati merupakan dimensi paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.¹⁸ Penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Kemudian Marzaweny *et al.* (2012) menyebutkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh langsung dan positif terhadap citra rumah sakit.¹⁹

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *empathy* merupakan dimensi paling berpengaruh dalam membentuk citra RSGMP UNSOED, terutama terkait dengan karakteristik responden yang sebagian besar (96,22%) berasal

dari fakultas non-kesehatan. Individu dengan latar belakang non-kesehatan umumnya memiliki tingkat *health literacy* yang lebih rendah dibandingkan dengan individu yang memiliki latar belakang kesehatan.²⁰ Individu dengan *health literacy* rendah umumnya menilai kualitas pelayanan lebih dari sisi pengalaman pribadi yaitu bagaimana mereka dilayani, didengarkan, dan diajak berkomunikasi.²¹

KESIMPULAN

Simpulan Penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan mobil dental dengan citra RSGMP UNSOED ditinjau dari dimensi tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan hubungan antar manusia (*empathy*), dengan dimensi hubungan antar manusia (*empathy*) sebagai dimensi yang paling berpengaruh terhadap citra RSGMP UNSOED

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada segenap pihak RSGMP UNSOED yang telah memfasilitasi dan mendukung jalannya penelitian ini. Penulis berterima kasih kepada seluruh pasien mobil dental yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Admin RSGMP UNSOED. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman [Internet]. 2024 [cited 2024 Aug 31]. Available from: <https://rsgmp.unsoed.ac.id/>
2. Tim PKRS RSGMP UNSOED. Laporan Kegiatan dan Evaluasi Program PKRS Tahun 2024. Purwokerto: Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman; 2024.
3. Anggraini SD, Suliyanto, Roestijawati N. Pengaruh kualitas pelayanan medis, penunjang medis, non medis, SIMRS (pasien) terhadap kepuasan pasien RSGMP UNSOED. *J Ekon Bisnis Akunt.* 2022;24(1):28–46.
4. Arianty N, Andira A. Pengaruh brand image dan brand awareness terhadap keputusan pembelian. *Maneggio.* 2021;4(1):39–50.
5. Hariyanto, Wahyunda I, Wijaya CMK. Faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya brand image. *J Ilmu Sos Keagamaan Humaniora.* 2022;1(2):46–52.
6. Fairiska N, Sulistiadi W. Pengaruh brand image rumah sakit terhadap niat kunjungan ulang pasien: literature review. *Syntax Literate.* 2024;9(6):3756–64.
7. Mahdiyah M, Chotimah I, Syari W. Hubungan mutu pelayanan terhadap citra di Rumah Sakit X Kota Bogor Tahun 2022. *Promotor.* 2023;6(4):375–80.
8. Indrawati B. Analisis servqual pengukuran tingkat kualitas layanan dan kepuasan konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *J Ilm Bakti Farmasi.* 2023;7(1):45–52.
9. Riansyah F, Saputra I, Taufik M, Halizasia G. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap brand image Rumah Sakit Umum Sakinah Lhoksemawe, Aceh. *TeJoS.* 2023;1(1):36–42.
10. Sayekti F, Purnama YI, Wijaya LE. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemakai layanan jasa pada instansi pemerintah. In: *Proceeding Widyagama National Conference on Economics and Business 2022; 2022 Dec; Malang.* p. 162–73.
11. Irawati N, Primadha R. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap brand image pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSU Dr. Pirngadi di Medan. 2008.
12. Maryati, Sudirman, Yusuf H. Hubungan kualitas pelayanan dengan citra Rumah Sakit di RSUD Raja Tombolutu Tinombo Kabupaten Parigi Moutong. *J Kolaboratif Sains.* 2018;1(1):783–94.
13. Yunior K. Pengaruh daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso. 2019;6(2):1–9.
14. Hasibuan MM, Fitriani AD, Theo D. Pagaruh kualitas pelayanan terhadap citra Rumah Sakit Umum Dr. Ferdinand Lumban Tobing Kota Sibolga Tahun 2019. *J Manaj Adm Rumah Sakit Indones.* 2020;4(2):144–54.
15. Hidayah N, Bachtiar A, Candi C. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit: systematic review. *Prepotif.* 2024;8(3):22–32.
16. Anggasta G, Nurcahyanto H, Sulandari. Analisis dimensi kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang. *Indones J Public Policy Manag Rev.* 2014;3(1):133–40.
17. Fachri M. Pelayanan dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Tahun 2023. *J Kedokt*

- Kesehat. 2024;20(1):87–98.
18. Khairani M, Salvina D, Bakar A. Kepuasan pasien ditinjau dari komunikasi perawat-pasien. *J Penelit Psikol.* 2021;12(1):9–17.
 19. Marzaweny D, Hadiwidjojo D, Chandra T. Analisis kepuasan pasien sebagai mediasi pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. *J Apl Manaj.* 2012;10(3):564–73.
 20. Butar HAB, Aryani A, Hartini E, Wulandari F. Perbandingan literasi kesehatan mahasiswa aktif fakultas kesehatan dengan non kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang. *Afiasi.* 2024;19(2):146–54.
 21. Wynia MK, Osborn CY. Health literacy and communication quality in health care organizations. *J Health Commun.* 2010;15(2):1–14.