

**ARTIKEL RISET**URL artikel: <http://e-jurnal.fkg.umi.ac.id/index.php/Sinnunmaxillofacial>**Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021**

Ilmianti¹, Erna Irawati², ^KAinun Auniah³, Mila Febriany⁴, Sari Aldilawati⁵
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Muslim Indonesia
hilmianti@gmail.com¹ ernairawati97@gmail.com²
ainunauniah@gmail.com³ febrianymila@gmail.com⁴ shary.aldila@gmail.com⁵
(082293047291)

ABSTRAK

Latar belakang: Kepuasan pasien mengacu pada kesenangan atau kepuasan dengan tindakan yang diterima, peristiwa atau layanan, terutama ekspektasi yang sebelumnya diharapkan. Masalah mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien mempengaruhi kelemahan dan kekuatan pada pusat pelayanan kesehatan salah satunya kesehatan gigi dan mulut. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur dari 5 dimensi yakni *tangibles* (penampilan fisik), *responsiveness* (cepat tanggap), *reability* (kehandalan), *empathy* (empati), serta *assurance* (jaminan) **Tujuan:** Untuk mengetahui pengaruh tingkat kualitas pelayanan perawatan gigi terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka Tahun 2021. **Metode:** Observational dengan rancangan *cross sectional study*. **Hasil:** Sampel penelitian ini adalah 53 pasien yang melakukan perawatan gigi selama masa pandemi covid-19 di Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka tahun 2021 yang diambil menggunakan kuesioner dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dilihat dari dimensi tampilan fisik (*tangible*) dengan nilai $0,004 < 0,05$, dilihat dari dimensi cepat tanggap (*responsiveness*) dengan nilai $0,009 < 0,005$, sedangkan dilihat dari dimensi kehandalan (*reability*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*emphaty*) memiliki nilai signifikan yang sama $0,000 < 0,05$. **Kesimpulan:** Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan perawatan gigi di masa pandemi covid-19 terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (poli gigi) tahun 2021, dilihat dari dimensi tampilan fisik (*tangible*), dimensi cepat tanggap (*responsiveness*), dimensi kehandalan (*reability*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*emphaty*).

Kata kunci: Kualitas ; dimensi ; kepuasan ; pasien.

PUBLISHED BY:

Fakultas Kedokteran Gigi
Universitas Muslim Indonesia

Address:

Jl. Padjonga Dg. Ngalle. 27 (Kampus I UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email:

sinnunmaxillofacial.fkgumi@gmail.com,

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction refers to pleasure or satisfaction with the actions received, events or services, especially expectations that were previously expected. Problems regarding the quality of health services on patient satisfaction affect the weaknesses and strengths of dental and oral health care centers. The quality of health services can be measured from 5 dimensions, namely tangibles (physical appearance), responsiveness (quick response), reliability (reliability), empathy (empathy), and assurance (guarantee). **Objective:** To determine the effect of the level of quality of dental care on patient satisfaction Kolakaasi Health Center, Kolaka Regency in 2021. **Methods:** Observational with cross sectional study design. **Results:** The sample of this study was 53 patients who underwent dental treatment during the COVID-19 pandemic at the Kolakaasi Health Center, Kolaka Regency in 2021, which were taken using a questionnaire and secondary data. The results showed a significant effect on patient satisfaction seen from the dimensions of physical appearance (tangible) with a value of $0.004 < 0.05$, viewed from the responsiveness dimension with a value of $0.009 < 0.005$, while viewed from the dimensions of reliability (reability), the dimension of assurance (assurance) and dimensions of empathy (emphaty) have the same significant value $0.000 < 0.05$. **Conclusion:** There is a significant effect between the quality of dental care services during the COVID-19 pandemic on the level of patient satisfaction at the Kolakaasi Health Center in Kolaka Regency (dental polyclinic) in 2021, seen from the dimensions of physical appearance (tangible), dimensions of responsiveness, dimensions of reliability. (reability), dimensions of assurance (assurance) and dimensions of empathy (emphaty).

Keywords: quality; dimensions; satisfaction; patient

PENDAHULUAN

Kasus covid-19 yang terkonfirmasi positif di Indonesia sampai tanggal 31 Maret 2020 sebanyak 1.528 kasus dengan angka kematian yang mencapai 136 kasus. Indonesia sebagai salah satu negara dengan sistem kesehatan di bawah kapasitas rata-rata guna mengatasi kasus covid-19.⁽¹⁾ Berdasarkan laporan harian satgas covid-19 Provinsi Sulawesi Tenggara di Kabupaten Kolaka per tanggal 30 Maret 2021 tercatat 962 kasus terkonfirmasi positif covid-19, 914 orang terkonfirmasi sembuh, 15 orang meninggal dunia dan 33 orang masih dirawat.⁽²⁾

Bersama dengan keperluan terhadap perawatan gigi, maka dari itu dibutuhkannya sebuah wujud penyesuaian agar dapat beradaptasi pada prosedur dari layanan kedokteran gigi.⁽³⁾ Selama pandemi covid-19, pengupayaan terhadap kesehatannya para penduduk ataupun masyarakat tetaplah dilakukan dengan mementingkan skala prioritas.⁽⁴⁾

Kepuasan dari para pasien itu sendiri didefinisikan menjadi perasaan yang kecewa ataupun senang yang dirasakannya oleh seseorang sesudah memperoleh pelayanan yang baik atau buruk baik berwujud jasa ataupun barang.⁽⁵⁾ Kepuasan pasien mengacu pada kesenangan atau kepuasan dengan tindakan yang diterima, peristiwa atau layanan, terutama ekspektasi yang sebelumnya diharapkan.⁽⁶⁾

Pada bidang kedokteran gigi kepuasan para pasien dapat membantu dalam menemukan aspek kelemahan serta kekuatan pada pusat perawatan gigi dan oleh karena itu dapat membantu meningkatkan kualitas perawatan dan perencanaan masa depan yang lebih baik.⁽⁷⁾ Kualitas pelayanan kesehatan bisa

diukurkannya dari 5 dimensi yakni *tangibles* (penampilan fisik), *responsiveness* (cepat tanggap), *reability* (kehandalan), *empathy* (empati), serta *assurance* (jaminan).⁽⁸⁾

Berdasarkan riset Riskesdas (Riset Kesehatan Dasar) 2018 Provinsi Sulawesi Tenggara, terkhusus pelayanan kesehatan mulut serta gigi kepada para penduduk Kabupaten Kolaka berdasarkan proporsi frekuensi berobat atau kunjungan ke tenaga kesehatan mulut serta gigi yaitu : 1-3x kunjungan sebanyak 2,08%, 4-6x kunjungan sebanyak 0,56%, lebih dari 7x kunjungan sebanyak 0,18% dan tidak pernah berkunjung/berobat sebanyak 96,54% penduduk dengan rentan usia diatas 3 tahun.⁽⁹⁾ Berdasarkan riset pendahuluan dilaporkan selama pandemi covid-19 terjadinya penurunan terhadap jumlah dari pada kunjungan ara pasien, dimana hanya 38% pasien yang berkunjung ke poli gigi selama pandemi covid-19 serta kasus didominasi oleh trauma gigi dan infeksi mulut.⁽¹⁰⁾

Riset awal yang dilakukan peneliti, kapasitas dari Poli Gigi Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka yaitu melayani maksimal 5 pasien perharinya selama masa pandemi covid-19, sedangkan rata-rata kunjungan perharinya hanya 2-3 pasien. Berdasarkan data pendaftaran pasien. Puskesmas Kolakaasi Kolaka, jumlah pasien umum yang datang berkunjung di poli gigi periode Januari sampai Juni 2021 berjumlah 114 pasien. Berdasarkan riset awal hal yang dapat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai dari dimensi *tangibles* (penampilan fisik), *responsiveness* (cepat tanggap), *reability* (kehandalan), *empathy* (empati), serta *assurance* (jaminan). Dengan penerapan layanan kesehatan yang berkualitas serta pasien yang merasa puas menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan layanan kesehatan, artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional study* melalui wawancara dengan pengisian kuesioner. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka pada bulan agustus 2021. Sampel penelitian, yaitu pasien yang melakukan perawatan gigi selama masa pandemi covid-19 di Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka tahun 2021. Data hasil kuesioner yang diperoleh di uji menggunakan uji statistika *fishers exact test*. Penelitian ini menggunakan alat yaitu alat tulis dan masker, sedangkan bahan yaitu lembar *informed consent*, lembar kuesioner kualitas pelayanan perawatan gigi dan tingkat kepuasan pasien.

HASIL

Telah dilakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Masa Pandemi Covid-19 Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021. Penelitian ini melibatkan pasien Puskesmas Kolakaasi sebanyak 53 responden.

Tabel 1 Distribusi dan frekuensi penilaian pasien tentang kualitas pelayanan berdasarkan dimensi tampilan fisik (*tangible*)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Rendah	18	34
Tinggi	35	66
Total	53	100

Tabel 1 menunjukkan frekuensi serta distribusi responden berdasarkan kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi tampilan fisik (*tangible*). Kategori didasarkan pada 2 jenis yaitu “rendah” dan “tinggi”. Kategori rendah sebesar 18 responden (34%) dan kategori tinggi sebesar 35 responden (66%).

Tabel 2 Distribusi dan frekuensi penilaian pasien tentang kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan (*reability*)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Rendah	13	24.5
Tinggi	40	75.5
Total	53	100.0

Tabel 2 menunjukkan frekuensi serta distribusi responden berdasarkan kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi kehandalan (*reability*). Kategori didasarkan pada 2 jenis yaitu “rendah” dan “tinggi”. Kategori rendah sebesar 13 responden (24,5%) dan kategori tinggi sebesar 40 responden (75.5%).

Tabel 3 Distribusi dan frekuensi penilaian pasien tentang kualitas pelayanan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Rendah	19	35,8
Tinggi	34	64.2
Total	53	100.0

Tabel 3 menunjukkan frekuensi serta distribusi responden yang didasarkan pada kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi cepat tanggap (*responsiveness*). Kategori didasarkan pada 2 jenis yaitu “rendah” dan “tinggi”. Kategori rendah sebesar 19 responden (35,8%) dan kategori tinggi sebesar 34 responden (64,2%).

Tabel 4 Distribusi dan frekuensi penilaian pasien tentang kualitas pelayanan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Rendah	26	49.1
Tinggi	27	50.9
Total	53	100.0

Tabel 4 menunjukkan frekuensi serta distribusi responden yang didasarkan pada kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*). Kategori didasarkan pada 2 jenis yaitu “rendah” dan “tinggi”. Kategori rendah sebesar 26 responden (49,1%) serta kategori tinggi sebesar 27 responden (50,9%).

Tabel 5 Distribusi dan frekuensi penilaian pasien tentang kualitas pelayanan berdasarkan dimensi empati (*emphaty*)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Rendah	27	50.9
Tinggi	26	49.1
Total	53	100.0

Tabel 5 memperlihatkan frekuensi distribusi responden yang didasarkan pada kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi empati (*emphaty*). Kategori didasarkan pada 2 jenis yaitu “rendah” dan “tinggi”. Kategori rendah sebesar 27 responden (50,9%) serta kategori tinggi sejumlah 26 responden (49,1%).

Tabel 6 Distribusi dan frekuensi kepuasan pasien Puskesmas Kolakaasi (poli gigi) Kabupaten Kolaka Tahun 2021

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tidak puas	23	43.4
Puas	30	56.6
Total	53	100.0

Tabel 6 memperlihatkan frekuensi dan distribusi responden yang didasarkan pada kepuasan pasien. Kategori didasarkan pada 2 jenis yaitu “puas” dan “tidak puas”. Kategori tidak puas sebesar 23 responden (43,4%) dan kategori puas sebesar 30 responden (56,5%). Berdasarkan hasil ini mayoritas hasil penilaian responden terhadap kepuasan pasien berada pada kategori “puas”.

Tabel 7 Pengaruh kualitas pelayanan perawatan gigi di masa pandemi covid-19 terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) tahun 2021

Variabel		Kepuasan Pasien			Total	Fishers exact test
		Tidak puas	Puas			
Tampilan fisik (tangible)	Rendah	Frekuensi	13	5	18	0,004**
		Presentase	72.2%	27.8%	100.0%	
	Tinggi	Frekuensi	10	25	35	
		Presentase	28.6%	71.4%	100.0%	
Kehandalan (reability)	Rendah	Frekuensi	13	0	13	0,000**
		Presentase	100.0%	0.0%	100.0%	
	Tinggi	Frekuensi	10	30	40	
		Presentase	25.0%	75.0%	100.0%	
Cepat tanggap (responsiveness)	Rendah	Frekuensi	13	6	19	0,009**
		Presentase	68.4%	31.6%	100.0%	
	Tinggi	Frekuensi	10	24	34	
		Presentase	29.4%	70.6%	100.0%	
Jaminan (assurance)	Rendah	Frekuensi	23	4	27	0,000**
		Presentase	85.2%	14.8%	100.0%	
	Tinggi	Frekuensi	0	26	26	
		Presentase	0.0%	100.0%	100.0%	
Empati (emphaty)	Rendah	Frekuensi	20	6	26	0,000**
		Presentase	76.9%	23.1%	100.0%	
	Tinggi	Frekuensi	3	24	27	
		Presentase	11.1%	88.9%	100.0%	

Uji statistik Fishers exact test. Uji Normalitas < 0,005 (tidak berdistribusi normal)

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan perawatan gigi terhadap kepuasan pasien dilihat dari dimensi tampilan fisik (*tangible*)

Berdasarkan hasil uji statistika *Fishers exact test*, menunjukkan koefisien *p-value* sebesar **0,004**** dimana hasil sig. $< 0,05$ yang artinya adanya pengaruh yang cukup signifikansi diantara tampilan fisik dengan tingkat kepuasannya para pasien puskesmas Kolakaasi tahun 2021. Berdasarkan teori, tampilan fisik (*tangible*) merupakan kelengkapan serta penampilan suatu fasilitas layaknya ketersediaan lokasi parkir, ruangan perawatan yang nyaman, kerapihan serta kebersihan ruang tunggu serta kelengkapan peralatan. Sementara itu kepuasannya dari para pasien merupakan perasaan kecewa serta senang yang diterima oleh para pasien dari hasil rasio yang ada diantara harapan dengan ekspektasi. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang didapatkan paling tidak sama maupun melewati harapan dari pasien itu sendiri. (11,12)

Hasil uji ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suryati, dkk (2017) bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien dari dimensi *tangible*.⁽¹³⁾ Namun sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cut Rohana, dkk (2020) bahwa dimensi tampilan fisik (*tangible*) dapat meningkatkan kepuasan para pasien, yang mana mereka memiliki asumsi ruang tunggu serta pemeriksaan yang rapi, bersih, serta juga nyaman, lalu mempunyai peralatan medis yang cukup terbilang lengkap, kemudian penampilan dari perawat serta dokter yang bersih serta makin tinggi tampilan fisik (*tangible*) maka dari pada itu bakal makin tinggi juga tingkat kepuasannya yang dirasakannya oleh para pasien.^(14,15) Begitu juga hasil dari riset ini yang sejalan pada hasil riset yang dilakukannya oleh Ani Sepatiani yang berjudul Faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat RSUD Sumedang⁽¹⁶⁾ dan Gede Muninjaya (2019) yang mengemukakan bahwasanya salah satu dari pada aspek yang memberikan pengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan ialah tampilan fisik (*tangible*) dengan kata lain, kepuasan pasien akan meningkat jika tampilan fisik (*tangible*) RSUD Royal Prima ditingkatkan.⁽¹⁷⁾

Berdasarkan riset yang sejalan hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi tampilan fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka, yaitu dimensi tampilan fisik yang semakin baik maka kepuasan pasien akan semakin puas pula. Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi Puskesmas tersebut dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa pelayanan kesehatan tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik.

Kualitas pelayanan perawatan gigi terhadap kepuasan pasien dilihat dari dimensi kehandalan (*reability*)

Hasil uji *fishers exact test* menunjukkan koefisien *p-value* **0,000**** dimana hasil sig. $< 0,05$ yang artinya adanya pengaruh yang cukup signifikansi diantara kehandalan (*reability*) dengan tingkat kepuasannya para pasien puskesmas Kolakaasi tahun 2021. Secara umum, kehandalan (*reability*) merupakan suatu kemampuan memberikan layanan yang tepat dan akurat seperti tersedianya petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan, ketepatan waktu yang sesuai dengan jadwal serta memberikan diagnosis yang terbukti tepat dan akurat sehingga mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien.^(11,18) dimana dimensi kehandalan (*reability*) merupakan dimensi yang hasilnya sangat dipengaruhi dari hasil tindakan yang diberikan.⁽¹⁹⁾

Perihal demikian sejalan pada riset yang dilakukannya oleh Solicha (2017) yang mengemukakan bahwasanya kemampuan perihal memberi layanan dengan segera serta memuaskannya dan disesuaikan pada apa yang telah dijanjikannya dapat membuat naiknya tingkatan dari kepuasan para pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.⁽²⁰⁾ Begitupula hasil penelitian Ani Famiati (2017) yang menyatakan bahwa semakin tinggi dimensi kehandalan (*reability*) akan berdampak pada semakin tingginya kepuasan pasien, begitu pula sebaliknya.⁽²¹⁾ Namun tidak sejalan dengan penelitian Al-momani & Al-momani (2016) dengan judul *Gap Analysis between Perceptions and Expectations of Medical-Surgical Patients in a Public Hospital in Saudi Arabia*.⁽²²⁾

Hasil penelitian ini berkaitan erat dengan kepuasan pasien yaitu kehandalan (*reability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dimana jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Disimpulkan juga bahwa pengobatan yang efektif secara positif mempengaruhi niat pasien untuk berkunjung kembali ke fasilitas pelayanan dimana pertama kali mendapatkan pelayanan.

Kualitas pelayanan perawatan gigi terhadap kepuasan pasien dilihat dari dimensi cepat tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil uji statistika *Fishers exact test* menunjukkan koefisien *p-value* sebesar **0,009**** dimana hasil sig. $< 0,05$ yang artinya adanya pengaruh yang cukup signifikansi antara cepat tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasannya para pasien puskesmas Kolakaasi tahun 2021. Berdasarkan teori, dimensi cepat tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu keahlian ataupun kemampuan dalam membantu pasien perihal memberi layanan dengan tepat cepat, serta sigap serta mau mendengarkan sekaligus mengatasinya berbagai macam keluhan-keluhan dari para pasien itu sendiri, sehingga dapat dipahami bahwa cepat tanggap merupakan cara bertindak sesuai dengan apa yang dikeluhkan dan

dibutuhkan sesuai dengan situasi apapun sehingga mampu mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut beberapa peneliti, harapannya para pasien terhadap kecepatan dari suatu layanan cenderung naik dari waktu ke waktu, prinsip *time is money* bagi sebagian orang berlaku untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan kebanyakan ditentukan oleh sikap para petugas kesehatan.^(23,24)

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu Devita Sari (2017) yang menyatakan semakin tinggi dimensi cepat tanggap (*responsiveness*) akan semakin tinggi pula kepuasan pasien.⁽²⁰⁾ Begitupula hasil penelitian Leboeuf (2012) yang menyatakan bahwa *responsiveness* sebagai sikap ketanggapan dalam melayani pasien erat kaitannya dengan kepuasan pasien itu sendiri.⁽²⁵⁾ Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh oleh Suryati, dkk (2017), dimana bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness*.⁽¹³⁾

Namun berdasarkan hasil penelitian dan teori yang terkait dapat disimpulkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan atau tindakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat sehingga dapat memberi kepuasan bagi pasien dalam berobat.

Kualitas pelayanan perawatan gigi terhadap kepuasan pasien dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*)

Hasil uji statistika *Fishers exact test* menunjukkan koefisien *p-value* sebesar **0,000**** dimana hasil sig. < 0,05 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien puskesmas Kolakaasi tahun 2021.

Jaminan (*assurance*) merupakan kesopanan karyawan yang wajib dipunyai oleh para tim non medis maupun medis perihal memberi rasa percaya dan juga keyakinan pada pasien-pasien yang ada. Dengan adanya jaminan keamanan dari pelayanan kesehatan bakal membuat para pasien yang ada menjadi merasa aman serta tidaklah memiliki keragu-raguan dalam berobat, selain dari pada demikian jaminan pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki dokter maupun perawat juga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasannya para pasien. Kesopanan serta keramahan ialah poin yang cukup penting dalam ukuran mutu layanan serta bisa memberikan bantuan perihal meningkatkannya kepuasan dari para pasien. Pemenuhan layanan dari dimensi ini bisa membuat para pasien yang datang merasa tidaklah adanya risiko yang bakal dirinya alami.^(23,25) Serta bagaimana petugas kesehatan mendapatkan kepercayaan dari pasien.⁽²⁴⁾

Penelitian ini serupa dengan dengan penelitian Faizal, *et .al* (2013) yang mengemukakan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) tidak mempengaruhi tinggi dan rendahnya kepuasan dari pasien.⁽¹⁹⁾ Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh oleh Lidiana (2018) tentang pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat ke puasan pasien rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional di wilayah kerja Puskesmas Ngrampal kabupaten Sragen dengan sampel sebanyak 100 responden. Serta

penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian Khamis (2014) dengan menggunakan 424 responden menyebutkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) adalah dimensi dengan tingkat pertama yang mempengaruhi kepuasan pasien diantara 5 dimensi kualitas pelayanan lainnya.^(19,25)

Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka akan bertambah. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien ialah jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Izati (2020) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value } 0,809 > 0,05$. Begitu pulan hasil penelitian Wardani (2019) tidak ada pengaruh jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value } 0,056 > 0,05$. Serta Penelitian yang dilakukan Silalahi (2019) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value } 0,054 > 0,05$.⁽²⁶⁾

Kualitas pelayanan perawatan gigi terhadap kepuasan pasien dilihat dari dimensi empati (*emphaty*)

Hasil uji statistika *Fishers exact test* menunjukkan koefisien $p\text{-value}$ sebesar **0,000**** dimana hasil sig. $< 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien puskesmas Kolakaasi tahun 2021. Empati (*emphaty*) merupakan bentuk kepedulian dari petugas kepada pasien memahami kebutuhan dan cara berkomunikasi sehingga dapat dipahami bahwa pegawai peduli dengan pasien, memahami apa yang dibutuhkan serta berusaha mencukupinya, mengedepankan komunikasi yang baik, memberikan perhatian yang mendalam kepada pasien akan dapat meningkatkan kepuasan pasien perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Contohnya seperti keramahan staf saat melayani pasien dengan baik, komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan pasien.^(15,19,23)

Adapun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Izati (2020) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value } 0,927 > 0,05$. Serta penelitian yang dilakukan Wardani (2019) bahwa tidak ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value } 0,056 > 0,05$.⁽²⁶⁾ Namun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarah Ladytami bahwa empati (*emphaty*) dapat mempengaruhi tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien dilihat dari variabel empati. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur, dimana variabel empati (*emphaty*) dapat meningkatkan kualitas pelayanan perawatan gigi.^(15,19)

Hasil penelitian ini berkaitan dengan pelayanan yang bermutu serta rasa empati yang diberikan kepada pasien sehingga dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data yang diperoleh serta hasil penelitian adapun kesimpulan yang dapat ditarik yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan perawatan gigi di masa pandemi covid-19 terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (poli gigi) tahun 2021, dilihat dari dimensi tampilan fisik (*tangible*), dimensi cepat tanggap (*responsiveness*), dimensi kehandalan (*reability*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*emphaty*).

Adapun saran yang dapat diberikan yaitu perlu dilakukan peningkatan rasa kepercayaan dan empati dari pelayanan kesehatan kepada pasien dengan tujuan mempertahankan kepuasan pasien dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wahidah I, Athallah R, Hartono NFS, Rafqie MCA, Septiadi MA. *Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 4 tahun 2019*. 2020;11(3):180.
- [2] Satgas Co 19. *Laporan harian penanganan wabah virus covid-19 Provinsi Sulawesi Tenggara*. 2020.
- [3] Farahanny W, Andryas I, Octavia N R, Hanafiah OA. *Mobile dental clinic revitalization to improve oral health services in the covid-19 pandemic era at Sambirejo district community health center, Kabupaten Langkat*. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat. 2020;5(2):352.
- [4] Wiranti, Choma Rina. *Petunjuk teknis pelayanan Puskesmas pada masa pandemi covid-19*. 2020. 19(35).
- [5] Yesica AP. *Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Jawa Timur*. 2020;4(1):44.
- [6] Worku M, Loha E. *Assessment of client satisfaction on emergency department services in Hawassa university referral Hospital, Hawassa, Southern Ethiopia*. BMC Emergency Medical. 2017;17(1):1.
- [7] Ali DA. *Patient satisfaction in dental healthcare centers*. Europe Journal Dental. 2016;10(3):309.
- [8] Akbar FH, Pasiga B. *Patient satisfaction level with health care quality at dental Hospital of Hasanuddin University*. 2018;127:254.
- [9] Kemenkes Republik Indonesia. *Laporan provinsi Sulawesi Tenggara Riskesdas 2018*. 2019;149.
- [10] Hudyono R , Et Al. *During and post covid-19 pandemic: prevention of cross infection at dental practices in country with tropical climate*. Dental journal. 2020;53(2):83.
- [11] Rahmadhani, Wulan, Kusumastuti, Phan Trie Phu. *The effect of service on patient satisfaction in obstetrics and gynecology polyclinic of PKU Muhammadiyah Gombong Hospital, Kebumen district*

- during the covid-19 pandemic. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*. 2021; 6(3).
- [12] Famianti, Ani. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas pasien Pamekasan*. Universitas Muhammadiyah Jember :2017.
- [13] Suryati, dkk. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit panti wilasa citarum semarang*. *Jurnal kesehatan masyarakat*. 2017;5(5).
- [14] Ladytama S, Sugiarto J, Sudiro. *Pengaruh kualitas kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSI Sultan Agung Semarang*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 2018; 6(2).
- [15] Arifin, dkk. *Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung*. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2019;6(1).
- [16] Tarjo. *The Effect Of Service Quality and Facilities On Patient Satisfaction*. *International Journal of Human Resource Studies*. 2020; 10(3).
- [17] Muzer, Achmat. *Pengaruh kualitas pelayanan, usia, tingkat, pendidikan, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2020.
- [18] Simanjorang, Delpini, Riyani Susan, Mangatas Silaen, Ermi Girsang. *The analysis of quality of health services effect against patient satisfaction patients at royal Prima Medan Hospital*. *Journal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2019.; 8(2).
- [19] Daphne, Yustina Ida, Theo Deli. *The relationship between reliability, responsiveness, and empathy aspects with patient satisfaction in Pharmacy Installations At Mitra Medika Amplas Hostipal*. *International Journal of Science and Healthcare Research*. 2021;6(3).
- [20] Supraningsih, Solicha. *Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit : kasus pada pasien rawat jalan*. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2017; 6(1).
- [21] Putri, Dian. *Hubungan Responsiveness dan assurance dengan kepuasan pasien pemegang (Kis) kartu Indonesia sehat*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 2017; 6(1).
- [22] Rahayu, Anisa., Anwary, Zacky Ahmad., Dhewi, Siska. *Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas Pelaihari tahun 2021*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. 2021.
- [23] Nisa, K, Harahap, J, Zein, U. *Analisis kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Sumatera Utara*. *Scientific Medical Journal*. 2020; 2(1).
- [24] Nasution, Deni Frayoga, dkk. *Berkala ilmiah mahasiswa kesehatan masyarakat Indonesia*. 2016; 4(2).
- [25] Nur'aini. *Pengaruh daya tanggap dan empati para medis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah*. *Jurnal Simplex*. 2019; 2(1).

- [26] Al-momani, M. M., & Al-momani, M. M. *Gap Analysis between Perceptions and Expectations of Medical-Surgical Patients in a Public Hospital in Saudi Arabia*. *Medical principles and practice*. 2016;79–84.