

DETERMINAN KEPUASAN PASIEN POLI GIGI DI PUSKESMAS, KLINIK DAN RUMAH SAKIT DI INDONESIA PADA MASA PANDEMI COVID-19: SYSTEMATIC REVIEW

Lisa Ubai Sulistiani, Pujiyanto

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Indonesia

Email: lisa.ubai@ui.ac.id, puji_fkm@ui.ac.id

Abstrak

Pandemi COVID-19 menyebabkan berbagai sektor mengalami gangguan, salah satunya sektor pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Kekhawatiran masyarakat maupun dokter gigi akan tertular virus di puskesmas, rumah sakit dan perjalanan ke rumah sakit ataupun klinik untuk mendapatkan perawatan gigi menyebabkan mutu pelayanan di poli gigi menjadi rendah sehingga berdampak pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui determinan kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas, Klinik dan Rumah Sakit di Indonesia Pada Masa Pandemi COVID-19. Data penelitian ini diperoleh dari telaah beberapa jurnal penelitian. Penyaringan data pada penelitian ini menggunakan Preferred Reporting Items for Systematic Reviews (PRISMA). Temuan penelitian didapatkan bahwa hasil beberapa penelitian menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien poligigi di Indonesia pada masa pandemi COVID-19 adalah bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Poli Gigi, Pandemi COVID-19.

Abstract

The COVID-19 pandemic has disrupted various sectors, one of which is the dental and oral health service sector. Concerns that the public and dentists will be infected with the virus at health centers, hospitals and trips to hospitals or clinics to get dental care cause the quality of service in the dental polyclinic to be low, which has an impact on patient satisfaction. This study aims to determine the determinants of dental polyclinic patient satisfaction at Puskesmas, Clinics and Hospitals in Indonesia During the COVID-19 Pandemic. The research data was obtained from a review of several research journals. Data filtering in this study used Preferred Reporting Items for Systematic Reviews (PRISMA). The research findings showed that the results of several studies showed that the factors that influenced the satisfaction of dental clinic patients in Indonesia during the COVID-19 pandemic were direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords: Patient Satisfaction, Dental Clinic, Pandemic COVID-19.

Pendahuluan

Lebih dari 200 negara di seluruh dunia dihadapkan dengan virus *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) yang menyebabkan penyakit COVID-19 telah memberikan dampak yang menghancurkan di Indonesia. Menurut WHO, pada Tahun 2020 dan Tahun 2021, AS mencatat lebih dari 930.000 *excess death*, di bawah India (4,7 juta), Rusia (1,1 juta) dan Indonesia (1 juta) (Grimley et al., 2022). (WHO, 2020) menyatakan bahwa transmisi virus SARS-CoV-2 terjadi bila seseorang sehat menghirup *droplets* atau aerosol secara langsung dalam jarak dekat (berkontak erat) dari seseorang yang terkonfirmasi positif baik bergejala maupun tidak, ataupun berkontak tidak langsung dengan permukaan yang terkontaminasi virus.

Adanya pandemi COVID-19 menyebabkan berbagai sektor mengalami gangguan, salah satunya sektor pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Tak dipungkiri bila layanan kesehatan gigi dan mulut berpotensi tinggi menularkan virus SARS-CoV-2 atau lebih dikenal dengan Corona (Marliny, 2021). Pasalnya, penularan virus tersebut bisa melalui droplet/percikan air liur, dimana cairan ini bisa saja tersembur di tengah proses pemeriksaan yang kemudian menempel di peralatan yang digunakan untuk memeriksa gigi (Kemenkes, 2021a). Selanjutnya dampak pandemi COVID-19 terhadap pelayanan kesehatan adalah terganggunya akses pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kesehatan dalam upaya kesehatan masyarakat (UKM) di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Tingginya risiko penularan COVID-19 mengharuskan FKTP meninjau ulang kegiatan-kegiatan yang sudah direncanakan dan sudah terjadwal, apakah tetap dilaksanakan seperti biasa, dilakukan penyesuaian atau modifikasi pelayanan dengan merubah metoda, atau ditunda pelaksanaannya. Jika pelayanan dapat dilaksanakan dengan menjalankan protokol kesehatan, tetap harus mempertimbangkan skala prioritas (Kemenkes, 2021).

Sebuah penelitian, aerosol yang berasal dari prosedur perawatan gigi pada penggunaan *handpiece* ataupun *scaller* mengandung bakteri, virus dan juga darah yang terkontaminasi. Kemudian juga didukung oleh penelitian dari (Allison et al., 2021) menjelaskan bahwa hampir semua prosedur pelayanan gigi menghasilkan aerosol dan *splatter* (cipratan), kontaminasi paling dekat dapat berjarak hingga 1-1,5 meter dan terjauh maksimal berjarak 4 meter. Oleh karena WHO mengumumkan adanya pandemi COVID-19, *American Dental Association* (ADA) merekomendasikan penghentian sementara prosedur kedokteran gigi. Saat awal pandemi masuk ke Indonesia, kegiatan pelayan gigi dan mulut banyak yang ditutup dan ditunda, hanya pelayanan gawat darurat yang berjalan (Achmad et al., 2020); (Ghai, 2020).

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 (Mardelita et al., 2018).

Akibat pandemi mengakibatkan masyarakat takut untuk datang ke poli gigi. Selain itu dokter gigi dan perawat gigi yang bekerja merasa khawatir untuk melakukan tindakan prosedur perawatan gigi karena tergolong dalam risiko tinggi transmisi dan kontaminasi virus SARS-CoV2 (Farahanny et al., 2020). Kekhawatiran masyarakat maupun dokter gigi akan tertular virus di puskesmas, rumah sakit dan perjalanan ke rumah sakit ataupun klinik untuk mendapatkan perawatan gigi menyebabkan mutu pelayanan di poli gigi menjadi rendah sehingga berdampak pada kepuasan pasien. Kualitas pelayanan poli gigi dapat dievaluasi berdasarkan pelayanan pasien, hasil layanan, dan kepuasan pasien. Pengukuran tingkat kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan penjaminan mutu dalam pelayanan di poli gigi. Terdapat beberapa indikator ukuran kepuasan pasien yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan atau *Service Quality (Servqual)*, yaitu : *reliability, tangible, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Kelima dimensi *servqual* ini dianggap sebagai yang paling efisien dalam menilai kepuasan pasien (Mahzalina et al., 2022).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa sajakah determinan kepuasan pasien pada poli gigi di klinik, puskesmas dan rumah sakit pada masa pandemi COVID-19.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan systematic review, penyaringan data pada penelitian ini menggunakan Preferred Reporting Items for Systematic Reviews (PRISMA). Pengambilan data dilakukan oleh penulis melalui penelusuran artikel-artikel yang bersumber dari database Google Scholar, Pubmed dan Scopus. Sumber data penelitian kuantitatif dan dibatasi pada masa pandemi COVID-19 dari tahun 2020 sampai 2022, dengan kata kunci kepuasan pasien/satisfaction, poli gigi, dan COVID-19.

Peneliti menggunakan metode PICO untuk mencari informasi klinis berbasis bukti ilmiah, yang terdiri dari akronim P untuk Patient, dalam penelitian ini mewakili populasi yang diangkat dalam penelitian ini, I untuk Intervensi yang akan diangkat, C untuk Comparison atau perbandingan dengan paparan pada bukti ilmiah yang ada, dan O untuk Outcome yang merupakan target yang ingin didapatkan pada penelitian ini. Peneliti menerapkan beberapa kriteria dalam penyaringan jurnal yaitu kriteria inklusi yang digunakan adalah pasien gigi yang biasa melakukan perawatan gigi di rumah sakit, puskesmas atau klinik dan pelayanan gigi pada masa pandemi COVID-19 pada tahun 2020-2022. Kriteria eksklusi adalah artikel dengan menggunakan pasien umum, dan artikel yang tidak menampilkan full text. Analisis data dilakukan dengan review mendalam secara sistematis kemudian hasil akhir jurnal disaring berdasarkan Prisma.

Tabel 1. Metode PICO

No	PICO	Keterangan
1	<i>Population</i>	Pasien yang berobat ke poligigi rumah sakit, puskesmas dan klinik
2	<i>Intervention</i>	Pelayanan kesehatan gigi dan mulut
3	<i>Comparison</i>	Pelayanan tatap muka
4	<i>Outcome</i>	Kepuasan pasien

Pencarian judul dan abstrak melalui database elektronik, peneliti nilai secara menyeluruh, dengan pencarian awal sehingga didapatkan 35 artikel yang sesuai kata kunci, setelah dilakukan skrining dan mengeluarkan artikel yang tidak sesuai maka diperoleh 15 artikel yang masuk dalam sintesis.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil

Berdasarkan hasil pencarian didapatkan sebanyak lima belas artikel yang dianggap relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian, semuanya merupakan penelitian yang menggunakan metode cross-sectional. Didapatkan sebanyak 12 artikel menyatakan adanya kepuasan pasien dilihat berdasarkan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Satu artikel yang menggunakan indikator interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan untuk mengukur kepuasan pasien, satu artikel mengukur kepuasan berdasarkan kepuasan klinis dan non klinis, dan satu artikel menggunakan loyalitas sebagai dampak dari kepuasan pasien terhadap pelayanan di poli gigi.

Tabel 2. Hasil Artikel Review

No	Judul	Penulis/Tahun	Variabel Dependen	Variabel Independen	Jenis Penelitian	Sampel dan Teknik Sampling	Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien Saat Pandemi COVID-19 Di Poli Gigi Pukesmas Guntung Manggis Kota Banjar Baru	Mahzalina, Merty Amperawati Emislda Sari/ 2021	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan Bukti Langsung Kehandalan Daya Tanggap Jaminan Empati	penelitian bersifat analitik dengan rancangan cross sectional	sampel penelitian ditentukan dengan teknik puspositive sampling berjumlah 42 orang	Uji <i>Chi Square Test</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 42 responden terdapat 34 orang diantaranya (81%) yang puas dan 8 orang lainnya (19%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di 19 Di Poli Gigi Pukesmas Guntung Manggis Kota Banjar Baru. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa dimensi bukti langsung, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati, dan kepuasan pasien menunjukkan sebagian besar baik. Hasil uji <i>Chi Square</i> menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien saat

2	Pengaruh kualitas pelayanan perawatan gigi di Masa Pandemi COVID-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021	Ilmianti, Erna Irawati, Ainun Auniah, Mila Febriany, Sari Aldilawati/2021	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan Tampilan Fisik (Tangible) Cepat tanggan (Responsiveness) Keandalan(Reliability) Jaminan (Assurance) Empati (Empathy)	observasional pendekatan cross sectional	pasien yang melakukan perawatan gigi selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka tahun 2021 berjumlah 53 orang	uji statistika <i>fishers exact test.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 53 responden dalam penelitian ini 30 orang diantaranya (56,6%) menyatakan puas dan 23 orang lainnya (43,4%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan poli gigi di Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan perawatan gigi di masa pandemi covid-19
---	--	---	-----------------	---	--	---	---	---

Determinan Kepuasan Pasien Poli Gigi di Puskesmas, Klinik dan Rumah Sakit di Indonesia pada Masa
Pandemi Covid-19 : Systematic Review

								terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (poli gigi) tahun 2021, dilihat dari dimensi tampilan fisik (<i>tangible</i>), dimensi cepat tanggap (<i>responsiveness</i>), dimensi kehandalan (<i>reability</i>), dimensi jaminan (<i>assurance</i>) dan dimensi empati (<i>emphaty</i>).
3	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi	Rezza Marietha Zulmi, Denas Symond, Susi/2022	Kepuasan pasien	Mutu pelayanan tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), Empati (<i>emphaty</i>)	Desain penelitian ini adalah desain cross sectional.	Responden berjumlah 106 orang dengan 43 responden pada Puskesmas Rasimah Ahmad dan 63 responden pada Puskesmas Guguk Panjang. Teknik pengambilan sampel adalah dengan teknik consecutive sampling	Mutu pelayanan diukur menggunakan metode SERVQUA L. Nilai kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan, serta aspek	Hasil penelitian dari 63 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini 40 orang (63,5%) diantaranya menyatakan puas terhadap pelayanan di Poli gigi dan 23 orang lainnya (36,5%) menyatakan tidak puas. Terdapat hubungan yang bermakna antara masing-masing dimensi mutu

							prioritas bagi pasien dilihat dari Diagram Kartesius dan Uji <i>Chi Square Test</i>	pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang. Terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.
4	Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Azizsyah Peureulak Kabupaten Aceh Timur	Nurul Hikmah Rangkuti, Umar Zein, Tri Ningsih Utami/2021	Kepuasan pasien	Aspek Fisik Reliabilitas Interaksi Personal Pemecahan Masalah Kebijakan	Desain penelitian ini adalah desain cross sectional	Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke poli gigi RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak pada bulan Maret. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 219 orang. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah	Uji <i>Chi Square Test</i>	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 85% dan sebesar 15 % pasien menyatakan kurang puas. Terdapat hubungan aspek fisik ($p = 0,000$), reliabilitas ($p = 0,000$), interaksi personal ($p = 0,000$), pemecahan masalah ($p = 0,000$) dan kebijakan ($p = 0,000$) pada kepuasan pasien di poliklinik gigi Rumah

Determinan Kepuasan Pasien Poli Gigi di Puskesmas, Klinik dan Rumah Sakit di Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19 : Systematic Review

						<i>Purposive sampling.</i> Jumlah sampel yang diteliti adalah 100 orang responden		Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak.
5	Hubungan Kualitas Pelayanan DI Klinik Gigi Dengan Kepuasan Pasien Kontrol Orthodontic Cekat DI Masa Pandemi COVID-19	Badiatul Puspa Hati, Almujadi, Taadi/2021	Kepuasan pasien	Kualitas pelayanan	Penelitian ini menggunakan survey analitik dengan pendekatan cross sectional	jumlah sampel 38 responden.	Uji <i>Kendalls Tau</i>	Responden menyatakan cukup puas sebanyak 16 responden (42,1%), kualitas pelayanan cukup baik memiliki kepuasan pasien yang cukup puas sebanyak 10 responden (26,3%) dan hasil uji kendalls tau memiliki nilai signifikansi sebesar 0,014 dan nilai koefisien korelasi 0,362. Kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan pasien sebesar 36%, sisanya 64% lainnya kualitas pelayanan di jelaskan oleh faktor lain.

6	Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien di Dental Treatment Clinic	Sekar Putri Dianingrum, Sri Hidayati, Ratih Larasati/2021	Kepuasan pasien	Jaminan Keandalan Ketanggapan Tampilan fisik Empati Mutu Pelayanan	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian analitik dengan desain Cross sectional	Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien yang berkunjung ke Dental Treatment Clinic pada bulan Februari sampai dengan Maret 2021. Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah Responden minimal menggunakan Rumus Lemeshow tingkat kepercayaan 95% terambil sampel 90 orang	Uji <i>Chi Square Test</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 52 responden (57,8%) yang puas dan 38 orang (42,2%) lainnya tidak puas terhadap pelayanan di Dental Treatment Clinic. Analisis data menggunakan uji chi-square menunjukkan nilai yang tidak signifikan sebesar 0,751 ($p>0,05$) artinya tidak ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di <i>Dental Treatment Clinic</i> .
7	Persepsi Pasien Puskesmas Tentang Kualitas Pelayanan Gigi dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang	Dewi Sartieka Putri, Claudia Erika, Dilla Adilah Utami/2021	Kepuasan pasien	Keandalan Ketanggapan Jaminan Empati Bukti fisik	Jenis penelitian adalah observasi analitik dengan rancangan penelitian cross sectional	Teknik pengambilan sampel puskesmas menggunakan <i>purposive sampling</i> , pengambilan sampel responden menggunakan teknik simple random sampling. Penelitian dilakukan di 8 lokasi	Uji <i>Chi Square Test</i>	Hasil menunjukkan terdapat hubungan yaitu pada dimensi keandalan ($p=0,049$), ketanggapan ($p=0,001$), jaminan ($p=0,000$) dan empati ($p=0,000$), sedangkan pada dimensi bukti fisik ($p=0,122$) tidak terdapat hubungan.

Determinan Kepuasan Pasien Poli Gigi di Puskesmas, Klinik dan Rumah Sakit di Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19 : Systematic Review

						sampel puskesmas Kabupaten Banyumas, jumlah responden 95 orang		
8	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020	Sitti Jai Fitri Dewi Jalias, Arman, Fairus Prihatin Idris/2020	Kepuasan pasien	Jaminan Daya Tanggap Efektivitas Layanan Kesehatan Tampilan Fisik Empati Kepuasan Pasien	Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan desain penelitian <i>cross sectional study</i>	Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 sampel menggunakan metode pengambilan sampel yaitu <i>accidental sampling</i>	Uji <i>Kendalls Tau</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 87 responden yang menyatakan puas (96,7%) dan 3 (3,3%) orang lainnya menyatakan tidak puas terhadap pelayanan poli gigi di Di Puskesmas Tamalate Makassar. Hasil uji regresi diperoleh nilai $\rho = 0,045$ dimana $\rho < 0,05$ yang artinya ada pengaruh signifikan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien.

9	Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny Dental Care	C. Prihandoyo, Juwari, Alitha Gerhana Iriyanti/2021	Kepuasan pasien	Bukti Fisik Kehandalan Daya Tanggap Jaminan Empati	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif	Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner pada 199 responden	analisis regresi linear berganda	Hasil analisis bahwa secara simultan terbukti mempunyai pengaruh positif terhadap variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien Klinik Henny <i>dental care</i> . Pengujian secara parsial dengan uji t ditemukan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan. Variabel empati mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien.
---	---	---	-----------------	--	--	---	----------------------------------	--

Determinan Kepuasan Pasien Poli Gigi di Puskesmas, Klinik dan Rumah Sakit di Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19 : Systematic Review

10	Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan	Sri Astuti, Mapeaty Nyorong, Neni Ekowati Januariana/2020	Kepuasan Pasien	wujud (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), cepat tanggap (<i>responsiveness</i>), kepastian (<i>assurance</i>) dan empati (<i>emphaty</i>)	Jenis penelitian kuantitatif, rancangan <i>cross sectional</i>	Populasi penelitian yaitu seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung dengan rata-rata kunjungan per bulan yaitu 422 pasien. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 81 orang. Teknik yang digunakan adalah <i>purposive sampling</i> .	Uji <i>chi-square</i> dan regeresi logistik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 44 orang responden (54,3%) menyatakan puas dan 37 orang lainnya (15,7%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan poli gigi di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. Uji analisis statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh wujud (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), cepat tanggap (<i>responsiveness</i>), kepastian (<i>assurance</i>) dan empati (<i>emphaty</i>) pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa wujud (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), cepat tanggap (<i>responsiveness</i>), (<i>assurance</i>) kepastian dan
----	---	---	-----------------	---	--	---	---	--

								empati (<i>emphaty</i>) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di puskesmas Sentosa Baru Kota Medan dan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variabel cepat tanggap (<i>responsiveness</i>).
11	Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien DI Klinik Gigi Pekanbaru	Desi Zainul Akmal, Helwen Heri, Agus Seswandi/2022	Kerpuasan Pasien	Kualitas pelayanan loyalitas pasien	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.	Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak	Teknik analisis PLS-SEM (Partial Least Squares – Structural Equation Modeling)	Kualitas pelayanan gigi terhadap kepuasan pasien di klinik gigi Pekanbaru sangat berpengaruh. Hal ini disebabkan bahwa kualitas pelayanan oleh klinik diberikan dengan baik, maka pasien yang berkunjung merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan.
12	Pengaruh Kualitas Pelayanan Gigi Termasuk Struktur	Mirna Oktavia Sari, Wiwiek Rabiatul Adawiyah, Haris Budi Widodo/2021	Kepuasan Pasien	kualitas pelayanan gigi	Penelitian ini menggunakan metode	Sampel berjumlah 30 orang	Analisis Regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan gigi termasuk struktur terhadap kepuasan

Determinan Kepuasan Pasien Poli Gigi di Puskesmas, Klinik dan Rumah Sakit di Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19 : Systematic Review

	Terhadap Pasien Kepuasan di Klinik Gigi Eksekutif Dadi Keluarga Umum RSUD Purwokerto				kuantitatif,			pasien di Klinik Gigi Eksekutif RSUD Dadi Keluarga.
13	Penilaian Kepuasan Pasien Dengan Beban Kerja Tenaga Medis Di Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Kota Makassar Ditengah Pandemi COVID-19	Dyna Puspasari, Rasmidar Samad, Ayub Irmadani Anwar, Fuad Husain Akbar, Januar Ariyanto/2022	Kepuasan Pasien	Kepuasan Klinis Kepuasan Non Klinis	Penelitian ini merupaka n Penelitian kuantitatif	Jumlah total responden yang mengisi kuesioner penilaian kepuasan pasien sebanyak 201 responden.	<i>Chi Square Test Fisher's Exact Test</i>	Hasil pengujian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan klinis dengan beban kerja (p=0,000), kepuasan nonklinis dengan beban kerja (p=0,044), dan kepuasan keseluruhan dengan beban kerja (p=0,015). Regresi logistik multivariat tindak lanjut pengujian menunjukkan bahwa variabel kepuasan klinis, kepuasan non klinis, dan kepuasan keseluruhan memiliki p-value = 0,008; p=0,825 dan p=0,812.

14	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Gigi dan Mulut Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	Damayanti Diah Rakhmadhini/2022	Kepuasan pasien	<i>Keandalan jaminan Bukti fisik empati Daya Tanggap</i>	Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional analitik, rancangan cross sectional	Penelitian dilakukan dengan jumlah responden 80 dan dibagi 2 kelompok	Uji <i>Kendalls Tau</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikansi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tarif dengan kepuasan pasien
15	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigidengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Selama Pandemi COVID-19 di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangketp	Dahnial Ramadhana/2021	Kepuasan Pasien	Bukti Fisik Kehandalan Daya Tanggap Jaminan Empati	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan <i>Cross Sectional study</i>	Jumlah kunjungan tahun 2020 sebanyak 7867 pasien. Pemilihan sampel menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> , hingga diperoleh sampel sebanyak 100 orang	Uji Chi Square Test	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi bukti fisik (<i>tangibility</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), dan empati (<i>emphaty</i>) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep, serta tidak ada hubungan antara dimensi jaminan (<i>assurance</i>) dan daya tanggap (<i>responsibility</i>) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis artikel sebanyak lima belas penelitian didapatkan bahwa kepuasan pasien pada pelayanan poligigi di puskesmas, klinik dan rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Kepuasan pasien pada pelayanan di poli gigi sebelum pandemi COVID-19 dapat diketahui dari beberapa artikel, seperti yang ditemui pada artikel (Yosa & Wahyuni, 2015), dimana diketahui bahwa 76% responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan secara umum di BP Gigi Puskesmas Way Laga Kota Bandar Lampung. Selanjutnya pada artikel (Putranti, 2016) dijelaskan bahwa Kepuasan pasien terhadap dimensi *Reliability* dapat diketahui dari sebagian besar responden yang menjawab sangat puas atas beberapa item pernyataan seperti kehati-hatian dokter gigi (73.3%), ketelitian dokter gigi (73.3%), ketepatan waktu dokter gigi memberikan pelayanan (83.3%) dan kejelasan dokter gigi dalam menginformasikan tindakan (73.3%), secara umum pasien merasa sangat puas pada dimensi ini. Dimensi *Assurance* dapat diketahui dari sebagian besar responden yang menjawab sangat puas atas beberapa item pernyataan seperti ketrampilan dokter gigi (63.3%), pengetahuan dokter gigi (76.7%), kelengkapan alat-alat medis (73.3%) dan ketersediaan catatan medis pasien (73.3%), secara umum pasien merasa sangat puas pada dimensi ini.

Artikel lainnya dari (Raharja et al., 2018) menyimpulkan bahwa 57 responden (86,4%) puas dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pada setiap dimensi, mayoritas responden adalah puas kecuali dalam dimensi berwujud. (Mahzalina et al., 2022) dalam artikelnya menyebutkan bahwa data tahunan Poli Gigi Puskesmas Guntung Manggis, jumlah kunjungan pasien sebelum pandemi COVID-19 pada bulan Januari 2019 – Maret 2020 adalah sebanyak 4130 orang (rata – rata kunjungan perbulannya sebanyak 275 orang). Saat pandemi COVID-19 dalam penelitian yang dilakukan oleh (Pasya et al., 2022) diketahui bahwa pada Sejumlah 96 pasien telah dianalisis. Rerata 87,4% responden sangat puas dalam seluruh dimensi. Sebanyak 89,33% responden sangat puas pada dimensi *tangible*, dimensi *emphaty* sebanyak 85,98%, dimensi *responsiveness* sebanyak 86,25%, dimensi *reliability* sebanyak 87,29%, dan dimensi *assurance* sebanyak 89,86%. Kecenderungan menunjukkan jika dibandingkan kepuasan pasien poli gigi sebelum dan saat pandemi berdasarkan artikel yang direview diketahui bahwa ternyata pada saat pandemi persentase kepuasan pasien poligigi selama masa pandemi lebih tinggi dibandingkan sebelum pandemi.

C. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari artikel yang direview diketahui bahwa artikel yang menyebutkan responden yang paling puas adalah pada artikel nomor 1 yaitu 81% dan 9% lainnya menyatakan tidak puas. Penelitian yang dilakukan oleh Mahzalina, Mertya Amperawati Emislda Sari (2021) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan sangat

menentukan tingkat kepuasan konsumen. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila pasien merasa puas, maka pasien tersebut akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali datang ke pelayanan kesehatan. Pasien yang puas cenderung memberikan referensi yang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya kepada orang lain. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Tidak berbeda jauh dengan penelitian yang dilakukan oleh Marietha el. Al (2022), penelitian lain yang dilakukan oleh Rangkuti, et.al (2021), Dianingrum et.al (2021), Putri (2021), Jalias et.al (2020), Prihandoyo, et.al (2021), Nyorong et.al (2020), Mirna et.al (202), Damayanti (2022), dan Ramadhana (2021) juga menyimpulkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kepuasan pasien adalah suatu hasil respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien dapat dicapai apabila kinerja atau kenyataan yang diterima oleh pasien adalah sesuai dengan atau melebihi harapannya. Dari penelitian di atas dapat dijelaskan bahwa bukti fisik, kehandalan mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien, namun daya tanggap, jaminan dan empati tidak seluruhnya mempunyai hubungan dengan kepuasan

Kesimpulan

Hasil beberapa penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien poligigi di Indonesia pada masa pandemi COVID-19 adalah bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

BIBLIOGRAFI

- Achmad, H., Tanumihardja, M., & Ramadhany, Y. F. (2020). Teledentistry as a solution in dentistry during the covid-19 pandemic period: A systematic review. *International Journal of Pharmaceutical Research*, 12(1), 272–278. [Google Scholar](#)
- Allison, J. R., Bowes, C., Kozhevnikova, E., Jakubovics, N., Currie, C. C., Coulter, J., Durham, J., Rostami, N., Edwards, D. C., Pickering, K., Nile, C. J., & Holliday, R. (2021). Evaluating aerosol and splatter following dental procedures: Addressing new challenges for oral health care and rehabilitation. *J Oral Rehabil.*, 48(1), 61–72. [Google Scholar](#)
- Farahanny, W., Andryas, I., Octavia, R., & Hanafiah, O. A. (2020). Mobile dental clinic revitalization to improve oral health services in the covid-19 pandemic era at Sambirejo District Community Health Center, Kabupaten Langkat. *Jurnal Abdimas Talenta*, 5(2), 350–360. [Google Scholar](#)
- Ghai, S. (2020). *Teledentistry during COVID-19 pandemic*. 14(5), 933–935. [Google Scholar](#)
- Grimley, N., Cornish, J., & Stylianou, N. (2022). *Covid: Jumlah kematian tak langsung, Indonesia tertinggi ketiga, di bawah India dan Rusia*. BBC News Indonesia.
- Kemenkes. (2021a). *Tingkatkan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Yang Aman Dari Penularan COVID-19*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes. (2021b). *Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mahzalina, Amperawati, M., & Sari, E. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan kepuasan Pasien Saat Pandemi Covis-19 di Poli Gigi Puskesmas Guntung Manggis Kota Banjar Baru. *Jurnal Keperawatan Gigi*, 1(2), 1–5. [Google Scholar](#)
- Mardelita, S., Sukendro, S. J., & Karmawati, I. A. (2018). *Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut Individu*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan Indonesia. [Google Scholar](#)
- Marliny, L. (2021). Analisis pelaksanaan pelayanan Usaha Kesehatan Gigi Sekolah (UKGS) di masa pandemi COVID-19 di Wilayah Agam Bagian Timur Tahun 2021. *Human Care Journal*, 6(3), 541–550. <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i3.1389>. [Google Scholar](#)
- Pasya, M. F. F., Muthiah, N., & Asfirizal, V. (2022). Tingkat Kepuasan Pelayanan Di

Poliklinik Gigi dan Mulut RSDU DR. Kanujoso Djatiwibowo Berbasis Model Servqual Pada Masa Pandemi Covid-19. *Mulawarman Dental Journal*, 2(2), 78–85. [Google Scholar](#)

Putranti, A. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Klinik Gigi My Dental Care Surabaya. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, VII(4), 201–207. [Google Scholar](#)

Raharja, Y. D., Kusumadewi, S., & Astiti, D. P. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *ODONTO: Dental Journal*, 5(1), 34. <https://doi.org/10.30659/odj.5.1.34-44>. [Google Scholar](#)

WHO. (2020). *Guidance for Dental Settings: Centres for Disease Control and Prevention [database on the Internet. cdc.gov]*

Yosa, A., & Wahyuni, S. (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan Pelayanan Gigi Di Puskesmas Way Laga Kota Bandar Lampung. *Jurnal Analisis Kesehatan Volume 4, No. 2 September 2015*, 4(2), 420–426. [Google Scholar](#)

Copyright holder:

Lisa Ubai Sulistiani, Pujiyanto (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

