

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DENGAN KEPUASAN PASIEN SAAT PANDEMI COVID-19
DI POLI GIGI PUSKESMAS GUNTUNG MANGGIS
KOTA BANJARBARU**

Mahzalina¹, Metty Amperawati², Emilda Sari³

^{1,2,3} Poltekkes Kemenkes Banjarmasin Jurusan Keperawatan Gigi

Email : Mahzalina12@gmail.com

Abstract: Based on annual data from the Dental Clinic of the Guntung Manggis Health Center, the number of patient visits before the Covid-19 pandemic was 275 people per month. During the Covid-19 pandemic in South Kalimantan, the number of patient visits to the Dental Clinic at the Guntung Manggis Health Center decreased, the average number of patient visits during the COVID-19 pandemic was 74 people per month.

This study aims to determine the relationship between the quality of dental and oral health services and patient satisfaction during the COVID-19 pandemic at the Dental Polyclinic of Guntung Manggis Health Center, Banjarbaru City. The research design used in this study was Cross Sectional. This research was conducted by distributing questionnaires and taken by using a purposive sampling technique with a total of 42 respondents.

Based on the results of research at the Guntung Manggis Health Center, the results on the dimensions of direct evidence, reliability dimensions, responsiveness dimensions, assurance dimensions, empathy dimensions, and patient satisfaction showed mostly good. The results of the Chi Square test on the Fisher's Exact Test obtained $p < (0.005) < (0.05)$ so that H_0 is rejected and H_a is accepted.

In conclusion, there is a relationship between service quality and patient satisfaction during the COVID-19 pandemic. Based on the results of this study, it is expected that health workers at the Guntung Manggis Health Center, Banjarbaru City, can maintain and improve quality dental and oral health services.

Keywords: Service quality, Dental and Oral Health, satisfaction, covid-19 pandemic

Abstrak: Berdasarkan data tahunan Poli Gigi Puskesmas Guntung Manggis, jumlah kunjungan pasien sebelum pandemi Covid-19 sebanyak 275 orang perbulan. Saat pandemi Covid-19 di Kalimantan Selatan jumlah kunjungan pasien Poli Gigi Puskesmas Guntung Manggis mengalami penurunan, rata-rata kunjungan pasien saat pandemi covid-19 sebanyak 74 orang perbulannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien saat pandemi covid-19 di Poli Gigi Puskesmas Guntung Manggis Kota Banjarbaru. Rancangan penelitian yang digunakan dalam ini adalah *Cross Sectional*. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner dan diambil dengan teknik *Purposive Sampling* dengan jumlah responden 42 orang.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Guntung Manggis didapatkan hasil pada dimensi bukti langsung, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati, dan kepuasan pasien menunjukkan sebagian besar baik. Hasil uji *Chi Square* pada *Fisher's Exact Test* diperoleh $p (0,005) < \alpha (0,05)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kesimpulannya ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien saat pandemi covid-19. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan petugas kesehatan di Puskesmas Guntung Manggis Kota Banjarbaru dapat mempertahankan serta meningkatkan upaya pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berkualitas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kesehatan Gigi dan Mulut, Kepuasan, Pandemi covid-19

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang yang sedang giat-giatnya menggalang pembangunan di segala bidang, salah satunya pembangunan kesehatan. Hal ini sesuai upaya nasional dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan (RPJPK) 2005-2025 yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Hal ini salah satunya ditandai oleh penduduknya memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, secara adil dan merata.¹

Tuntutan masyarakat akan pelayanan dibidang kesehatan semakin meningkat setiap tahunnya. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah.²

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapan pasien terpenuhi, berarti pelayanan tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga membuat suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi.³

Kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah, tenaga medis yang terampil serta sikap yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari tuntutan pasien. Namun hanya sebagian pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi tuntutan tersebut. Pasien yang merasa puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas akan pelayanan yang diberikan, mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, apabila pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.⁴

Hasil penelitian Yusliani di seluruh Puskesmas wilayah Banjarbaru pada tahun 2016 menunjukkan kepuasan pasien terhadap dimensi Bukti langsung sebesar 95,0% menyatakan puas dan 5,0% menyatakan tidak puas. Pada dimensi kehandalan 91,1% menyatakan puas dan 8,1% menyatakan tidak puas. Pada dimensi daya tanggap 88,8% pasien menyatakan puas dan 11,3% menyatakan tidak puas. Pada dimensi jaminan 92,5% menyatakan puas dan 7,5% menyatakan tidak puas. Pada dimensi empati 88,8% menyatakan puas dan 11,5% menyatakan tidak puas.⁵

Berdasarkan 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* di Kalimantan Selatan jumlah kunjungan Poli Gigi Puskesmas Guntung Manggis mengalami penurunan. Kunjungan ini mulai menurun pada bulan April - Oktober 2020, orang yang berkunjung adalah sebanyak 518 orang (rata - rata kunjungan perbulannya sebanyak 74 orang).

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien saat pandemi *covid-19* di poli gigi Puskesmas Guntung Manggis Kota Banjarbaru. Jenis penelitian yang digunakan bersifat analitik dimana penelitian ini diarahkan untuk menjelaskan suatu keadaan atau situasi, dengan rancangan *Cross Sectional*, dimana kedua variabel diukur/dikumpulkan secara bersamaan.⁶

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung Poli Gigi Puskesmas Guntung Manggis pada bulan Maret – April 2021 yang berjumlah 94 pasien. Sampel penelitian diambil secara teknik *purposive sampling* dimana teknik pengambilan sampel didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat sendiri berdasarkan ciri dan sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Berdasarkan kriteria inklusi yaitu: Pasien Poli Gigi yang bersedia untuk mengisi kuesioner, Tidak membedakan jenis kelamin, Pasien berusia > 15 tahun.

Berdasarkan kriteria maka didapat sampel sejumlah 42 responden yang diambil dari pasien Poli Gigi Puskesmas Guntung Manggis Kota Banjarbaru.

Dalam penelitian ini data diperoleh dari kuesioner atau penyebaran daftar pertanyaan dengan responden yaitu pasien Poli Gigi Puskesmas Guntung Manggis Kota Banjarbaru tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien saat pandemi *covid-19*. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang sudah terdapat pilihan atau alternatif jawaban.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien saat pandemi covid-19 di poli gigi Puskesmas Guntung Manggis Kota Banjarbaru dapat dilihat pada tabel 1 dan 2.

Tabel 1 Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan

No.	Kepuasan Kualitas Pelayanan	Puas		Tidak Puas		Jumlah	
		N	%	N	%	N	%
1.	Baik	34	87,2%	5	12,8%	39	100%
2.	Kurang Baik	0	0%	3	100%	3	100%
Jumlah		34	81%	8	19%	42	100%

Sumber: Data Primer

Tabel 1 menunjukkan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dari 39 responden yang memberikan penilaian baik, 34 orang (87,2%) menyatakan puas atas pelayanan yang diterima dan 5 orang (12,8%) menyatakan tidak puas atas pelayanan yang diterima. Sedangkan dari 3 responden yang memberikan penilaian kurang baik, seluruhnya 3 orang (100%) yang menyatakan tidak puas atas pelayanan yang diterima.

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. Dengan demikian perlu diperhatikan juga bahwa pasien yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima memiliki potensi untuk menyampaikan keluhan kesahnya mengenai kualitas pelayanan yang diterimanya di Poli gigi Puskesmas Guntung Manggis Kota Banjarbaru.

Tabel 2 Hasil Uji *Chi Square Test* Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien Saat Pandemi *Covid-19* di Poli Gigi Puskesmas Guntung Manggis Kota Banjarbaru

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
<i>Pearson Chi-Square</i>	13.731 ^a	1	.000		
<i>Continuity Correction^b</i>	8.659	1	.003		
<i>Likelihood Ratio</i>	11.030	1	.001		
<i>Fisher's Exact Test</i>				.005	.005
<i>Linear-by-Linear Association</i>	13.404	1	.000		
<i>N of Valid Cases</i>	42				

Hasil uji *Chi-Square* dari tabel 2 menggunakan uji *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai $p = 0,005$. Karena $p (0,005) < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien saat pandemi *Covid-19* di Poli Gigi Puskesmas Guntung Manggis Kota Banjarbaru.

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan umum pemerintah tingkat pertama memiliki peran dalam hal prevensi, deteksi, dan respon sesuai dengan kewenangannya. Namun disisi lain puskesmas juga tetap memiliki tanggung jawab untuk menjalankan fungsinya dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan walaupun masa pandemi ini berlangsung. Kejadian pandemi ini mendorong puskesmas untuk tetap menjalankan pelayanan terkait kasus *Covid-19* dan juga berintegrasi dengan pelayanan lainnya. Salah satunya adalah tetap melaksanakan standar pelayanan minimal khususnya pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan menyesuaikan kondisi puskesmas dan protokol kesehatan. Sayangnya salah satu dampak kondisi pandemi ini mengakibatkan masyarakat masih takut untuk berobat gigi secara regular. Selain itu dokter gigi dan perawat gigi yang bekerja di puskesmas masih merasa khawatir untuk melakukan tindakan prosedur perawatan gigi karena tergolong dalam resiko tinggi transmisi dan kontaminasi virus *covid-19* dengan fasilitas peralatan gigi yang minim. Transmisi penularan virus *Covid-19* ini dapat terjadi melalui *droplet* dan kontak langsung terhadap permukaan yang terkontaminasi dengan virus. Media penularan lainnya dapat berasal dari prosedur yang menimbulkan aerosol dari penggunaan alat *scaller ultrasonic* dan *high speed air driven* yang sangat beresiko jika masuk ke saluran pernafasan dan mengkontaminasi permukaan. Bahkan di beberapa penelitian menemukan virus *Covid-19* pada air liur pasien tanpa gejala batuk atau gejala gangguan pernafasan. Hal ini yang menyebabkan para dokter gigi dan perawat gigi membatasi tindakan aktifitas pelayanan kesehatan gigi. Puskesmas hanya dapat melakukan tindakan premedikasi terhadap penyakit gigi tanpa tindakan kedokteran gigi.⁷

KESIMPULAN

Ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien saat pandemi *covid-19*. Pelayanan kesehatan di poli gigi yang baik agar tetap dipertahankan dan diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berkualitas, serta untuk semua bagian puskesmas dapat menjalankan program dan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI, 2015. Profil Kesehatan Indonesia tahun 2015. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
2. Bappenas, 2009. Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan Yang Berkualitas.http://www.bappenas.go.id/files/5613/5229/8326/bab-28_20090202204616_1756_29.pdf. Diakses pada 31 oktober 2020.
3. Dewanto I, Lestari NI, 2014. Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional, Edisi 1, Jakarta: Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia
4. Purwanto. 2007. Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayananrumah-sakit/>. Diakses 3 November 2020.
5. Yusliani, 2016. Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Diseluruh Puskesmas Banjarbaru. Karya Tulis Ilmiah. Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Banjarmasin.
6. Notoatmodjo, 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rineka Cipta.
7. Wandania Farahanny, Ika Andryas, Rini Octavia N, Olivia A. 2020. Hanafiah Mobile dental clinic revitalization to improve oral health services in the covid-19 pandemic era at Sambirejo District Community Health Center, Kabupaten Langkat.