

## **Gambaran Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk. IV Samarinda Selama Masa Pandemi COVID-19**

### *The Description of Satisfaction Level towards Quality Service at Dental Polyclinic of Hospital TK.IV Samarinda during the COVID-19 Pandemic*

**Dea Pratiwi Sadaningsih<sup>1,\*</sup>, Listiyawati<sup>2</sup>, Imran Irsal<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Kedokteran Gigi, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Kedokteran Gigi, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

<sup>3</sup>Program Studi Kedokteran Gigi, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

\*Email korespondensi: [deapратиwi77@yahoo.co.id](mailto:deapратиwi77@yahoo.co.id)

#### **Abstract**

*Dental care has been significantly impacted by the COVID-19 pandemic. Aerosol dispersal in most dental procedures can present a high risk of infection to both dentists and patients. Dental Polyclinic of Tk.IV Hospital is one of the hospitals in Samarinda that is still operating during the pandemic COVID-19, implementing health protocols such as limiting dental procedures and reducing dental visits. These restrictions will probably affect patients' perceptions of service quality they receive and show health quality service provided by the hospital. This study aims to describe the level of satisfaction towards service quality at the Dental Polyclinic of Tk.IV Hospital Samarinda during the COVID-19 pandemic. This descriptive observational study was based on interview and questionnaire administration for 104 patients with inclusion and exclusion criteria. Two variables observed in this study were service quality with SERVQUAL dimension and patients' level of satisfaction. The findings revealed that the average patients' level of satisfaction was 92.62%. The dimensions of tangible 91.4%, reliability 92.8%, responsiveness 92.55%, assurance 93.93%, and empathy 92.45% were satisfactory, ranging from 81% and 100%. In general, according to those five dimensions, patients reported that the service quality was excellent and very satisfactory*

**Keywords:** COVID-19, SERVQUAL dimensions, patient satisfaction

#### **Abstrak**

Perawatan gigi dipengaruhi secara signifikan oleh pandemi COVID-19. Penyebaran melalui aerosol pada hampir seluruh prosedur perawatan gigi dapat memberikan risiko infeksi yang tinggi bagi dokter gigi dan pasien. Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk. IV menjadi salah satu rumah sakit di Samarinda yang masih beroperasi di masa pandemi COVID-19, dengan pemberlakuan protokol kesehatan diantaranya membatasi prosedur praktik dan mengurangi kunjungan pasien. Pembatasan yang ada mungkin dapat mempengaruhi persepsi pasien

terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya sekaligus akan menunjukkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan mutu pelayanan Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk. IV Samarinda selama masa pandemi *COVID-19*. Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif berdasarkan wawancara kuesioner dengan sampel 104 pasien berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Variabel yang diamati adalah mutu pelayanan dengan dimensi *SERVQUAL* dan kepuasan pasien. Hasil penilaian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 92.62%. Dimensi *tangible* 91.4%, *reliability* 92.8%, *responsiveness* 92.55%, *assurance* 93.93%, *empathy* 92.45% bermakna sangat memuaskan karena berada di antara 81-100%. Pasien secara keseluruhan menilai bahwa mutu pelayanan yang diberikan sangat baik dan sangat memuaskan dalam lima dimensi yang diteliti.

**Kata kunci:** *COVID-19*, dimensi *SERVQUAL*, kepuasan pasien

## **Pendahuluan**

Dokter gigi dan perawat gigi termasuk yang paling berisiko terhadap berbagai jenis infeksi yang ditularkan oleh *aerosol* dan *saliva* yang terkontaminasi, cairan tubuh, darah, atau partikel jaringan[1], sehingga beberapa perawatan harus ditunda[2]. Perawatan gigi dipengaruhi secara signifikan oleh pandemi *COVID-19*, penyebaran melalui aerosol pada hampir seluruh prosedur perawatan gigi dapat memberikan risiko infeksi yang tinggi bagi dokter gigi dan pasien[1].

Indonesia termasuk dari beberapa negara yang telah melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) akibat penyebaran dan penularan *COVID-19*. Sejak diberlakukannya PSBB, beberapa aspek telah dibatasi, seperti fasilitas umum[3].

Fasilitas pelayanan kesehatan seperti praktek dokter gigi sebagian besar ditutup karena edaran PB PDGI dimana segala bentuk tindakan perawatan gigi yang bersifat elektif untuk ditunda terlebih dahulu dan hanya memberikan perawatan untuk kasus-kasus kedokteran gigi darurat. Penurunan pasien gigi dan mulut hanya sebesar 38% sejak praktek dokter gigi ditutup, artinya masyarakat akan tetap membutuhkan tindakan kedokteran gigi di masa pandemi *COVID-19* ini berdasarkan pernyataan Alharbi dkk [4].

Rumah Sakit Tk. IV Samarinda merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang masih beroperasi selama masa pandemi *COVID-19* untuk perawatan gigi dan mulut. Namun, berbeda dengan pandemi seperti ini, rumah sakit tetap berpegang pada protokol kesehatan yang berlaku, yakni dokter gigi harus membatasi prosedur dalam praktik dan mengurangi jumlah kunjungan pasien[5]. Karena keterbatasan tersebut mungkin saja dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan derajat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan untuk menciptakan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin baik suatu mutu pelayanan kesehatan, maka semakin sempurna kepuasan pasien[6]. Alat pengukuran yang realistis untuk memberikan kesempatan perbaikan diri dan pengambilan keputusan bagi penyedia layanan yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan[7].

Berdasarkan latar belakang di atas tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan mutu pelayanan Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk. IV Samarinda selama masa pandemi *COVID-19* ?

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif kuantitatif. Variabel penelitian adalah lima dimensi mutu pelayanan teknik *SERVQUAL* (*Service Quality*) dan tingkat kepuasan pasien. Data yang digunakan data primer yang didapatkan langsung melalui wawancara kuesioner dengan pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk. IV Samarinda selama bulan Juni – Juli 2021. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Analisis data menggunakan analisis univariat untuk mendeskripsikan setiap variabel dalam penelitian dengan gambaran distribusi frekuensi.

## **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan penelitian didapatkan jumlah sampel yang mengisi kuesioner dengan lengkap dan sesuai dengan kriteria sebanyak 104 responden.

### **3.1 Karakteristik Responden**

Hasil penelitian menunjukkan distribusi data jenis kelamin responden laki-laki lebih sedikit yaitu sebanyak 41 orang (39.4%) dibandingkan perempuan sebanyak 63 orang (60.6%).

Usia responden dikategorikan menjadi tiga kategori yaitu dewasa awal (usia 18-40 tahun), dewasa madya (usia 41-60), dan dewasa akhir (usia 60 hingga kematiannya). Hasil penelitian menunjukkan responden terbanyak berasal dari kategori usia dewasa awal sebanyak (69.2%), sedangkan kategori usia dewasa akhir hanya sebanyak (7.7%). Usia maksimum dalam distribusi data yaitu 75 tahun, dan usia minimum yaitu 18 tahun.

Pendidikan terakhir responden terbanyak pada penelitian ini adalah SMA yaitu sebanyak (68.3%). Pendidikan terakhir S1 menjadi terbanyak kedua dengan perolehan sebanyak (15.4%). Pekerjaan dikategorikan menjadi beberapa kategori dan didapatkan hasil bahwa responden terbanyak yaitu IRT sebanyak (26.0%), kategori tidak bekerja mendapatkan hasil tertinggi kedua sebanyak (18.3%). Kategori tidak bekerja diartikan bagi responden yang tidak memiliki riwayat bekerja sama sekali dan tidak memiliki pendapatan atau penghasilan.

Jenis pembayaran dikategorikan menjadi dua yaitu BPJS dan non BPJS atau umum. Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 87 orang (83.7%) responden menggunakan jenis pembayaran BPJS, sedangkan untuk jenis pembayaran non BPJS sebanyak 17 orang (16.3%).

### **3.2 Gambaran Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda Selama Masa Pandemi COVID-19 dari dimensi *tangible***

Tabel 1. Dimensi *Tangible* (Tampilan Fisik)

<i>Tangible</i> (Tampilan Fisik)	Penilaian			
	Skor	Nilai rata-rata	TKP	Kriteria
Poli gigi memiliki kenyamanan di ruang tunggu.	438	4.2	87.6%	Sangat baik dan sangat puas
Dalam menjalankan tugasnya petugas, perawat, dan dokter gigi berpenampilan rapi, sopan, dan serasi.	472	4.5	94.4%	Sangat baik dan sangat puas
RS Tk. IV memiliki sarana dan prasarana yang memadai.	449	4.3	89.8%	Sangat baik dan sangat puas
Peralatan medis di poli gigi yang digunakan bersih dan baik.	469	4.5	93.8%	Sangat baik dan sangat puas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden memberikan penilaian sangat baik dan sangat puas terhadap mutu pelayanan dari segi tampilan fisik, tidak ada pasien yang merasa sangat tidak puas/tidak puas. Beberapa protokol yang perlu diberlakukan selama masa pandemi *COVID-19* dalam perawatan gigi adalah membatasi kontak antar manusia, menjaga jarak fisik, dan mengurangi antrian pasien di ruang tunggu [8] hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan pada Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda yaitu responden menilai ruang tunggu yang disediakan memiliki kenyamanan yang sangat baik terutama di saat masa pandemi seperti saat ini sehingga responden merasa sangat puas.

Pada aspek dalam menjalankan tugasnya petugas, perawat, dan dokter gigi berpenampilan rapi, sopan, dan serasi mendapatkan penilaian sangat baik dan sangat puas dari responden sejalan dengan pernyataan Hudyono dkk. [8] dan Bhanushali dkk. [9] pada masa pandemi saat ini direkomendasikan untuk mengenakan *APD* level 3 yaitu *gown*, *head cap*, penutup sepatu, *google* atau *face shield*, masker N95 atau alat *respirator*, *handscoon* saat melakukan perawatan gigi dan mulut. Dalam situasi dimana alat bantu pernapasan tidak tersedia, kombinasi masker bedah dan pelindung wajah penuh dapat digunakan. Hasil observasi secara langsung menunjukkan bahwa benar dokter gigi, perawat gigi, dan petugas menggunakan alat *APD* sesuai peraturan yang ada sehingga hal tersebut membuat pasien merasa aman dan memberikan penilaian kepuasan yang sangat tinggi.

Responden menilai RS. Tk. IV Samarinda memiliki sarana dan prasarana yang memadai serta peralatan medis yang digunakan dalam keadaan bersih dan baik. Nilai sarana dan prasarana sangat baik dan sangat puas, berdasarkan observasi secara langsung memang benar bahwa perawat selalu menyiapkan alat dan bahan dengan baik dan bersih. Selain itu tetap menjaga kesterilan dari ruangan dan peralatan yang ada sejalan dengan pernyataan

Alhamdani & Sari [10] beberapa pedoman tata kelola praktik dokter gigi selama masa pandemi *COVID-19* yang harus dilakukan adalah menyiapkan ruang praktik dokter gigi agar hanya menyediakan alat dan bahan yang bersih atau steril yang dibutuhkan untuk prosedur perawatan gigi. Kemudian menentukan jumlah maksimal pasien yang dapat dikerjakan selama jam praktik, hal ini dapat ditentukan berdasarkan jumlah ruangan praktik dokter gigi, ukuran ruang praktik dokter gigi, tata letak fasilitas bahan dan peralatan kedokteran gigi di dalam ruangan, dan waktu yang diperlukan untuk membersihkan dan mendisinfeksi peralatan tersebut.

### 3.2 Gambaran Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda Selama Masa Pandemi *COVID-19* dari dimensi *reliability*

Tabel 2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Penilaian			
	Skor	Nilai rata-rata	TKP	Kriteria
Prosedur pelayanan di poli gigi tidak sulit.	456	4.4	91.2%	Sangat baik dan sangat puas
Cepat dan tepat dalam pelayanan pemeriksaan dan pengobatan.	463	4.5	92.6%	Sangat baik dan sangat puas
Administrasi rapi dan terorganisir.	459	4.4	91.8%	Sangat baik dan sangat puas
Memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta memuaskan pasien oleh perawat dan dokter gigi.	478	4.6	95.6%	Sangat baik dan sangat puas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden memberikan penilaian sangat baik dan sangat puas terhadap mutu pelayanan dari segi kehandalan, tidak ada pasien yang merasa sangat tidak puas/tidak puas. Pada prosedur pelayanan Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda tergolong tidak sulit secara keseluruhan namun terdapat satu responden memberikan penilaian bahwa prosedur sulit, hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Youlanda [11] karena banyaknya berkas administrasi yang perlu dipersiapkan oleh pasien yang menggunakan jenis pembayaran BPJS terlepas dari masa pandemi *COVID-19*.

Responden memberikan nilai sangat baik dan sangat puas pada pernyataan cepat dan tepat dalam pelayanan pemeriksaan dan pengobatan, tidak ada satu responden pun yang memberikan nilai tidak setuju dimana hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Youlanda [11]. Pada pelayanan, pengobatan, pemeriksaan lambat dikarenakan banyaknya jumlah pasien pada hari tersebut sehingga responden menilai tidak setuju terlepas

dari masa pandemi *COVID-19*. Berdasarkan hasil observasi secara langsung dokter gigi, perawat, dan petugas selalu cepat dan tepat memberikan pelayanan maupun pengobatan kepada pasien yang ada sehingga sudah semestinya pasien memberikan penilaian sangat baik untuk kualitas pelayanan yang ada, dan pasien merasa sangat puas terhadap hal tersebut.

Menciptakan suasana administrasi yang lancar dan menyenangkan bagi pasien adalah tujuan pelayanan administrasi [7] sejalan dengan penelitian di Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda memperoleh nilai sangat baik dan sangat puas dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi telah menciptakan suasana yang menyenangkan.

Memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan memuaskan pasien oleh perawat dan dokter gigi merupakan aspek tertinggi yang diperoleh hal ini sejalan dengan pernyataan Putri dkk. [7] kehandalan yang mengukur kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan secara tepat dan akurat sesuai dengan apa yang telah ditawarkan sehingga pasien mempercayai dan dapat mengandalkan penyedia layanan.

### 3.3 Gambaran Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda Selama Masa Pandemi *COVID-19* dari dimensi *responsiveness*

Tabel 3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Penilaian			
	Skor	Nilai rata-rata	TKP	Kriteria
Pelayanan poli gigi dimulai tepat waktu.	458	4.4	91.6%	Sangat baik dan sangat puas
Keluhan yang dirasakan pasien mendapatkan respon yang baik dan cepat dari petugas, perawat, dan dokter gigi.	474	4.6	94.8%	Sangat baik dan sangat puas
Informasi yang diberikan mudah dimengerti dan jelas.	468	4.5	93.6%	Sangat baik dan sangat puas
Petugas, perawat, dan dokter gigi berada di rumah sakit sesuai jadwal.	451	4.3	90.2%	Sangat baik dan sangat puas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden memberikan penilaian sangat baik dan sangat puas terhadap mutu pelayanan dari segi ketanggapan, tidak ada pasien yang merasa sangat tidak puas/tidak puas. Responden menyatakan bahwa pelayanan poli gigi dimulai tepat waktu namun hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian John dkk. [12] terlepas dari masa pandemi *COVID-19*. Pelayanan di Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda dimulai sesuai dengan jadwal yang ada, begitu pula petugas dan dokter gigi

datang tepat waktu sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama. Pasien pun merasa sangat puas akan hal tersebut berdasarkan hasil observasi secara langsung.

Menurut Parasuman, Zeithaml, dan Berry [13] *responsiveness* atau ketanggapan adalah kesigapan atau kesediaan dari petugas untuk memberikan layanan yang saling berhubungan hal tersebut sejalan dengan penelitian pada Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda dimana pada keluhan yang dirasakan pasien mendapat respon yang baik dan cepat dari petugas, perawat, dan dokter gigi menjadi nilai tertinggi dalam hal kepuasan, hal ini sejalan pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Raharja dkk. [14] dalam mengatasi keluhan yang responden rasakan seluruh responden merasa perawat dan dokter telah bekerja cepat dan sigap, dan petugas administrasi memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga responden menyatakan sangat puas. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian John dkk. [12] menyatakan bahwa waktu tunggu, kebersihan toilet umum, dan kecepatan pelayanan rendah. Responden menilai informasi yang diberikan mudah dimengerti dan jelas sudah sangat baik dan sangat memuaskan berdasarkan hasil observasi secara langsung pihak rumah sakit selalu memberikan informasi dengan bahasa yang mudah untuk dimengerti dan dipahami oleh setiap pasien.

Kemudian dimensi ini memerlukan ketepatan waktu dari jasa [13] sejalan pula dengan penelitian di Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda dimana responden menilai petugas, perawat, dan dokter gigi selalu hadir sesuai jadwal sehingga pasien merasa sangat puas.

### 3.4 Gambaran Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi RS Tk. IV Samarinda Selama Masa Pandemi *COVID-19* dari dimensi *assurance*

Tabel 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

<i>Assurance</i> (Jaminan)	Penilaian			
	Skor	Nilai rata-rata	TKP	Kriteria
Pemberian pelayanan yang terbaik oleh petugas, perawat, dan dokter gigi.	475	4.6	95.0%	Sangat baik dan sangat puas
Bersifat jujur, dapat dipercaya, sopan, dan ramah bagi petugas, perawat, dan dokter gigi.	473	4.5	94.6%	Sangat baik dan sangat puas
Berkemampuan dan berpengetahuan yang cukup luas serta cakap dalam menjalankan tugas bagi petugas, perawat, dan dokter gigi.	461	4.4	92.2%	Sangat baik dan sangat puas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden memberikan penilaian sangat baik dan sangat puas terhadap mutu pelayanan dari segi jaminan, tidak ada

pasien yang merasa sangat tidak puas/tidak puas. Penelitian yang dilakukan di Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda responden memberikan penilaian sangat baik dan sangat puas pada pernyataan pemberian pelayanan yang terbaik oleh petugas, perawat, dan dokter gigi sejalan penelitian Raharja dkk. [14] 98.5% adalah kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan terlepas dari masa pandemi *COVID-19*.

Parasuman, Zeithaml, dan Berry [15] menyatakan bahwa jaminan atau *assurance* meliputi kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya staf, bebas dari bahaya risiko atau keraguan sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda responden menilai bersifat jujur, dapat dipercaya, sopan, dan ramah bagi petugas, perawat, dan dokter gigi sehingga pasien merasa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik dan memberikan rasa sangat puas begitu pula dengan pernyataan berkemampuan dan berpengetahuan yang cukup luas serta cakap dalam menjalankan tugas bagi petugas, perawat, dan dokter gigi. Kesopanan dan keramahan tampak dari bagaimana dokter gigi di Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda dengan ramah dan sopan menyapa pasien serta melakukan pembicaraan sehingga kepuasan pasien terhadap aspek ini sangat tinggi berdasarkan hasil observasi secara langsung.

### 3.5 Gambaran Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda Selama Masa Pandemi *COVID-19* dari dimensi *empathy*

Tabel 5. Dimensi *Empathy* (Empati)

<i>Empathy</i> (Empati)	Penilaian			
	Skor	Nilai rata-rata	TKP	Kriteria
Dalam mengakses pelayanan kesehatan poli gigi memberikan kemudahan.	469	4.5	93.8%	Sangat baik dan sangat puas
Pasien tidak dibiarkan menunggu antrian terlalu lama oleh petugas.	447	4.3	89.4%	Sangat baik dan sangat puas
Pasien mendapatkan perhatian yang baik dari petugas, perawat, dan dokter gigi.	464	4.5	92.8%	Sangat baik dan sangat puas
Terjalannya komunikasi yang baik dan lancar.	469	4.5	93.8%	Sangat baik dan sangat puas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden memberikan penilaian sangat baik dan sangat puas terhadap mutu pelayanan dari segi empati, tidak ada pasien yang merasa sangat tidak puas/tidak puas. Nilai kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada pernyataan poli gigi memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan dan juga terjalannya komunikasi dengan baik dan lancar, hal tersebut sejalan dengan penelitian Youlanda [11] terlepas dari masa pandemi *COVID-19*.

Penelitian yang dilakukan oleh John dkk. [12] mengatakan bahwa waktu tunggu, kebersihan toilet umum, dan kecepatan pelayanan yang rendah sehingga tidak sejalan



dengan penelitian yang dilakukan di Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda dimana pada pernyataan pasien tidak dibiarkan menunggu antrian terlalu lama oleh petugas hal tersebut bermakna sangat baik dan sangat memuaskan.

Pasien mendapatkan perhatian yang baik dari petugas, perawat, dan dokter gigi memperoleh penilaian sangat baik dan sangat puas sejalan dengan observasi secara langsung pernah ditemui seorang pasien anak yang menjerit karena ketakutan, dengan sigap dokter gigi dan perawat membantu sang ibu menenangkan anaknya, begitu pula dengan petugas lainnya yang kebetulan ada di dekat pasien. Dan hal tersebut sejalan pula dengan penelitian Youlanda [11] terlepas dari masa pandemi *COVID-19*.

### 3.6 Gambaran Presentase Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda Selama Masa Pandemi *COVID-19*

Tabel 6. Presentase Kepuasan Pasien

No	Indikator Kepuasan	%
1.	<i>Tangible</i> (Tampilan fisik)	91.4
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	92.8
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	92.55
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	93.93
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	92.45
<b>Rata-rata</b>		92.62

Menurut Philip Kotler [16] survei kepuasan konsumen dapat dilakukan melalui survei dengan wawancara pribadi, surat, telephone, pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda yaitu menggunakan metode wawancara pribadi pengisian kuesioner.

Derajat perasaan pasien berdasarkan dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang dirasakannya merupakan pengertian kepuasan pasien. Ketika kinerja layanan kesehatan yang diberikan sama atau melebihi harapan maka pasien akan merasa puas [17] sejalan dengan penelitian yang dilakukan berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien sudah sangat puas dengan mutu pelayanan di Poliklinik Gigi RS. Tk. IV Samarinda selama masa pandemi *COVID-19*.

Dari kelima dimensi yang dinilai yaitu dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi *assurance* (jaminan) sejalan dengan pernyataan Maulana [16] kepuasan psikologikal adalah kepuasan yang diperoleh dari atribut-atribut tidak berbentuk. Secara keseluruhan hasil sejalan dengan tujuan RS. Tk. IV Samarinda yaitu memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pemberi pelayanan dan penggunaanya, demikian pula dengan pernyataan Iman dan Lena [15] pelayanan kesehatan yang bermutu adalah mengacu pada derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan, yang di satu sisi dapat memuaskan pengguna jasa, dan di sisi lain prosedur pelaksanaannya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah diterapkan.

## **Kesimpulan**

Hasil penelitian per lima dimensi *SERVQUAL* didapatkan *tangible* 91.4%, *reliability* 92.8%, *responsiveness* 92.55%, *assurance* 93.93%, *empathy* 92.45% yang bermakna pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik Rumah Sakit Tk. IV Samarinda selama masa pandemi COVID-19.

Tingkat kepuasan pasien Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk. IV Samarinda selama masa pandemi COVID-19 secara keseluruhan dari lima dimensi *SERVQUAL* adalah 92.62% yang bermakna pasien sudah sangat puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

## **Ucapan Terima Kasih (Optional)**

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak Rumah Sakit Tk. IV Samarinda, dokter gigi, petugas poliklinik, dan program studi kedokteran gigi Universitas Mulawarman atas dukungan kepada peneliti selama proses penelitian dimulai hingga selesai.

## **Etik (Optional)**

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan kelayakan etik penelitian dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas kedokteran Universitas Mulawarman. Dengan no surat : No. 74/KEPK-FK/IX/2021

## **Daftar Pustaka**

- [1] H. Benzian dan R. Niederman, "A Dental Response to the COVID-19 Pandemic—Safer Aerosol-Free Emergent (SAFER) Dentistry," *Front. Med.*, vol. 7, 2020, doi: 10.3389/fmed.2020.00520.
- [2] PB PDGI, "PROTAP Dokter Gigi Dalam Penyebaran COVID-19," 2020.
- [3] R. Aprista, "Efektifitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NRI Tahun 1945," *Adm. Law Gov. J.*, vol. 3, no. 2, 2020, doi: 10.14710/alj.v3i2.240-249.
- [4] Hervina dan H. Nasutianto, "Perubahan Manajemen Pasien dan Pemilihan Tindakan Kedokteran Gigi di Masa Pandemi COVID-19," *Pros. Webinar Nas. Univ. Mahasaraswati 2020*, hal. 170–174, 2020.
- [5] F. A. Winarso, E. Paselle, dan S. Rande, "Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit," vol. 8, no. 1, hal. 8943–8952, 2020.
- [6] A. U. Detty, "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap dan Ruang Operasi di Rumah Sakit Pertamina Bintan Amin Bandar Lampung Tahun 2018," *Ilmu Kedokt. Dan Kesehat.*, vol. 7, no. 1, 2020.
- [7] P. A. R. J. Putri, S. A. Handoko, N. M. S. Nopiyani, N. W. A. Utami, dan N. K. F. R.

- Pertiwi, “Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada,” *Bali Dent. J.*, vol. 3, 2019.
- [8] R. Hudyono *et al.*, “During and post COVID-19 pandemic: prevention of cross infection at dental practices in country with tropical climate,” *Dent. J. Maj. Kedokt. Gigi*, vol. 53, no. 2, hal. 81–87, 2020, doi: 10.20473/j.djmkg.v53.i2.p81-87.
- [9] P. Bhanushali, F. Katge, S. Deshpande, V. K. Chimata, S. Shetty, dan D. Pradhan, “COVID-19: Changing Trends and Its Impact on Future of Dentistry,” *Int. J. Dent.*, vol. 2020, 2020, doi: 10.1155/2020/8817424.
- [10] M. R. Alhamdani dan D. P. Sari, “Pendekatan Desain dan Aplikasi Ruang Praktek Dokter Gigi di Masa Pandemi,” 2021.
- [11] M. Youlanda, “Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Gigi Rumah Sakit Kota Palembang,” *Mbia*, vol. 17, no. 3, hal. 1–16, 2019, doi: 10.33557/mbia.v17i3.140.
- [12] J. John, F. M. Yatim, dan S. A. Mani, “Measuring service quality of public dental health care facilities in Kelantan, Malaysia,” *Asia-Pacific J. Public Heal.*, vol. 23, no. 5, hal. 742–753, 2011, doi: 10.1177/1010539509357341.
- [13] D. Nyoman dan K. Ary, “Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur,” vol. 1, no. 2, 2019.
- [14] Y. D. Raharja, S. Kusumadewi, dan D. P. Astiti, “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja,” *ODONTO Dent. J.*, vol. 5, no. 1, hal. 34, 2018, doi: 10.30659/odj.5.1.34-44.
- [15] A. Iman dan D. Lena, *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017.
- [16] A. S. Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI,” *J. Ekon. Vol.*, vol. 7, no. 2, 2016.
- [17] S. Handayani, “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno,” *Profesi (Profesional Islam. Media Publ. Penelit.*, vol. 14, no. 1, 2016, doi: 10.26576/profesi.135.

Biodata Penulis

Nama Lengkap : Dea Pratiwi Sadaningsih

Alamat Instansi : Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas  
Mulawarman Jl. Krayan, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Utara, Kota  
Samarinda, Kalimantan Timur 75119

Email : [deapратиwi77@yahoo.co.id](mailto:deapратиwi77@yahoo.co.id)