

Patient Satisfaction Level Concerning Dentistry Services during the COVID-19 Pandemic

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kedokteran Gigi pada Masa Pandemi COVID-19

Nicholaus Sandy,¹ Mita Juliawati,² Lia H. Andayani²

¹Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

²Departemen Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat dan Pencegahan, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

Email: mitajuliawati@yahoo.com

Received: February 11, 2020; Accepted: March 6, 2022; Published on line: March 9, 2022

Abstract: Patient satisfaction is a comparison between the patient's perception of the service received and their expectation before getting the service. The level of patient satisfaction is very important because it could be a measure of the success of a health care facility. The COVID-19 pandemic has an impact on patient satisfaction due to changes in the service flow. This study aimed to determine the level of patient satisfaction with dental services during the COVID-19 pandemic. This is an observational descriptive study with a cross sectional research design. The study was conducted by distributing the patient satisfaction questionnaire to 100 patients who received dental treatment at Puskesmas (Public Health Center) Kampung Sawah, Kecamatan Tanjung Karang Timur, Bandar Lampung. The results showed that 60.1% of patients had high level of satisfaction; 20.08% had moderate level of satisfaction; and 19.32% had low level of satisfaction. In conclusion, the majority of patients who received dental treatment at Puskesmas Kampung Sawah had high level of satisfaction of the services provided.

Keywords: patient satisfaction; COVID-19; patient satisfaction questionnaire; dental services

Abstrak: Kepuasan pasien merupakan suatu perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum mendapatkan pelayanan. Tingkat kepuasan pasien sangat penting karena dapat menjadi tolak ukur keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Pandemi COVID-19 memiliki dampak terhadap kepuasan pasien akibat adanya alur pelayanan yang berubah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kedokteran gigi pada masa pandemi COVID-19. Jenis penelitian ialah observasional deskriptif dengan desain potong lintang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan *patient satisfaction questionnaire* kepada 100 pasien yang menerima perawatan kedokteran gigi di Puskesmas Kampung Sawah, Kecamatan Tanjung Karang Timur, Bandar Lampung. Hasil penelitian mendapatkan 60,01% pasien memiliki tingkat kepuasan tinggi; 20,08% memiliki tingkat kepuasan sedang; dan 19,32% memiliki tingkat kepuasan rendah. Simpulan penelitian ini ialah mayoritas pasien yang menerima perawatan kedokteran gigi di Puskesmas Kampung Sawah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: kepuasan pasien; COVID-19; *patient satisfaction questionnaire*; pelayanan kedokteran gigi

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 telah dialami oleh lebih dari 200 negara di seluruh dunia tidak terkecuali Indonesia.¹ Saat pandemi ber-

langsung, banyak negara melakukan pembatasan sosial di segala bidang termasuk bidang kedokteran gigi, karena dokter gigi merupakan individu yang rentan menjadi

sumber penularan. Pembatasan pada bidang kedokteran gigi yaitu berupa penutupan tempat praktik kedokteran gigi untuk sementara waktu, dan hanya beberapa tempat praktek kedokteran gigi saja yang melayani kasus yang sifatnya *emergency*.²

Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar tahun 2018, 47,9% penduduk Kota Bandar Lampung mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut, dan hanya sebesar 12,1% dari jumlah tersebut yang menerima perawatan untuk mengatasi masalah kesehatan gigi dan mulutnya khususnya di fasilitas kesehatan primer yaitu puskesmas.³ Namun selama masa pandemi COVID-19, terjadi penurunan tingkat kunjungan pasien di seluruh puskesmas Indonesia hingga mencapai angka sebesar 83,6%.⁴ Hal ini sesuai dengan peraturan Kementerian Kesehatan 2020 yang menyebutkan bahwa, perlu ada pembatasan jumlah pasien karena alur proses pelayanan yang berubah. Ini merupakan salah satu bentuk antisipasi timbulnya kerumunan, dan merupakan tindakan pencegahan awal dalam pengendalian sumber infeksi virus.⁵

Kepuasan pasien merupakan suatu perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Demikian pula di Puskesmas guna untuk menjaga mutu pelayanan, ditentukan oleh kemampuan manajemen puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien.⁶

Pandemi COVID-19 merupakan hal baru bagi seluruh tenaga kesehatan. Mereka harus beradaptasi dengan perubahan kondisi baru seperti ini. Contoh adaptasi yang dilakukan ialah mulai dari menggunakan alat pelindung diri, perubahan pola interaksi dengan pasien, penatalaksanaan pasien yang terbatas, dan juga kecemasan masing-masing individu tertular COVID-19. Kebiasaan baru inilah yang dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan perawatan.⁷

Semakin tinggi tingkat kesadaran seseorang akan pentingnya menjaga kesehatan rongga mulut, tentunya akan semakin tinggi pula mutu pelayanan yang pasien harapkan dalam perawatan. Pasien dapat merasa tidak puas karena ketidaknyamanan fasilitas yang diberikan, kegagalan atau kesalahan selama

proses perawatan, perilaku petugas kesehatan yang melayani pasien, dan rendahnya kinerja dokter gigi dalam melakukan perawatan pasien.⁸ Berdasarkan uraian latar belakang ini maka penulis tersorong untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kedokteran gigi pada masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kampung Sawah, Kecamatan Tanjung Karang Timur, Bandar Lampung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kampung Sawah, Kecamatan Tanjung Karang Timur, Bandar Lampung dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara dalam jaringan (daring) melalui *Google Form*.⁹ Jenis penelitian ialah observasional deskriptif dengan desain potong lintang.

Kuesioner yang digunakan ialah *patient satisfaction questionnaire* (PSQ) yang pertama kali dikembangkan di Inggris namun telah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia oleh Universitas Gadjah Mada.¹⁰ Kuesioner ini sudah teruji validitas dan reliabilitasnya, dan terdiri dari lima aspek, yaitu: perilaku interpersonal, perilaku profesionalisme, kenyamanan, keuangan, dan lingkungan. Kuesioner ini terdiri dari 23 butir pertanyaan, dengan 19 butir berisi pertanyaan negatif dan empat butir berisi pertanyaan positif. Nilai pada item kuesioner yang bersifat negatif, akan dibalik sebelum di analisis.¹¹

Populasi penelitian ialah pasien yang mendapatkan perawatan kedokteran gigi di Puskesmas Kampung Sawah. Sebanyak 100 responden diambil menggunakan teknik *consecutive sampling* dalam rentang waktu Agustus sampai November 2021.¹² Kriteria inklusi penelitian ialah pasien berusia 17-55 tahun, bersedia menjadi subjek penelitian, dan mendapatkan perawatan kedokteran gigi di Puskesmas Kampung Sawah. Kriteria eksklusi penelitian ialah pasien menyanggah disabilitas dan yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

Analisis univariat dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi responden serta tingkat kepuasan responden.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 memperlihatkan karakteristik demografi responden. Responden laki-laki berjumlah lebih banyak (57%) dibandingkan perempuan (43%). Mayoritas responden berusia dewasa dengan rentang usia 26-45 tahun (50%), dan memiliki tingkat pendidikan terakhir sarjana (45%).

Tabel 2 memperlihatkan distribusi jawaban responden berdasarkan 23 pertanyaan kuesioner yang terbagi dalam lima domain, yaitu: perilaku interpersonal, perilaku profesionalisme, kenyamanan, keuangan, dan lingkungan. Kuesioner terdiri dari 19 pertanyaan negatif (N) dan 4 pertanyaan positif (P).

Tabel 1. Karakteristik demografi responden

Variabel	N	%
Jenis kelamin		
Laki-Laki	57	57
Perempuan	43	43
Usia (Tahun)		
17-25	25	25
26-45	50	50
46-25	25	25
Pendidikan terakhir		
SD	4	4
SMP	9	9
SMA	37	37
Diploma	5	5
Sarjana (S1/S2/S3)	45	45

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden mengenai kepuasan berdasarkan kuesioner

Pertanyaan	Jawaban				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Perilaku Interpersonal					
1. Saya merasa perlakuan perawat kepada pasien berbeda-beda (N)*	24%	28%	19%	20%	9%
2. Saya menunggu lama proses keluar dari puskesmas karena petugas administrasi kurang cekatan (N)*	31%	27%	18%	18%	6%
3. Saya merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan (N)*	31%	34%	22%	10%	3%
4. Perawat yang merawat saya menunjukkan raut muka kurang menyenangkan (N)*	25%	38%	16%	19%	2%
5. Dokter terlalu terburu-buru dalam memeriksa saya (N)*	25%	48%	15%	11%	1%
Perilaku Profesionalisme					
6. Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan pasien membuat saya cemas (N)*	37%	28%	18%	13%	4%
7. Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes-tes kesehatan yang saya jalani (N)*	27%	38%	26%	5%	4%
8. Penjelasan resepsionis membingungkan saya (N)*	36%	35%	18%	9%	2%
9. Saya kurang mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang bertugas (N)*	25%	29%	20%	24%	2%
Kenyamanan					
10. Sekalipun saya sudah mendaftar namun saya tidak mendapat kepastian berapa lama saya harus menunggu (N)*	26%	20%	18%	28%	8%
11. Saya kurang leluasa menyampaikan keluhan kondisi kesehatan saya pada dokter (N)*	29%	45%	17%	9%	0%
12. Saya tidak dapat membuat janji konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon puskesmas ini (N)*	15%	22%	33%	26%	4%
13. Saya merasa mendapat kemudahan mengurus proses administrasi (P)	1%	15%	25%	24%	35%
14. Puskesmas ini siap untuk memberikan perawatan kesehatan yang saya butuhkan (P)	1%	9%	12%	43%	35%

Keuangan						
15.	Saya merasa biaya pengobatan di puskesmas ini lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang saya dapat (N)*	47%	27%	8%	15%	3%
16.	Saya mengalami rumitnya mengurus administrasi keuangan di puskesmas ini (N)*	34%	28%	18%	17%	3%
17.	Besarnya biaya pengobatan tidak sesuai dengan fasilitas yang saya peroleh (N)*	38%	24%	19%	14%	5%
18.	Informasi yang jelas membuat saya merasa nyaman mengurus administrasi asuransi kesehatan (misalnya BPJS atau asuransi kesehatan lainnya) (P)	0%	6%	15%	36%	43%
19.	Saya dapat mengurus biaya perawatan kesehatan dengan mudah karena proses administrasinya cepat (P)	5%	10%	22%	31%	32%
Lingkungan						
20.	Saya kesulitan mencari ruangan di puskesmas ini karena kurangnya petunjuk arah (N)*	42%	28%	19%	10%	1%
21.	Ruang tunggu puskesmas ini membosankan bagi saya (N)*	8%	24%	26%	33%	9%
22.	Antrian di loket membuat saya tidak nyaman (N)*	22%	30%	22%	15%	11%
23.	Kursi di ruang tunggu membuat saya merasa tidak betah (N)*	16%	21%	31%	20%	12%

(N)* *Reverse-scored item*

Tabel 3 memperlihatkan tingkat kepuasan pasien dikategorikan menjadi tiga yaitu, tinggi, sedang, dan rendah. Kuesioner terbagi menjadi lima aspek yaitu perilaku interpersonal, perilaku profesionalisme, kenyamanan, keuangan dan lingkungan fisik.

BAHASAN

Berdasarkan aspek perilaku interpersonal, mayoritas responden yang mengisi kuesioner di puskesmas Kampung Sawah Bandar Lampung memiliki tingkat kepuasan tinggi yaitu sebesar 62,2%, sedangkan tingkat kepuasan sedang sebesar 18%, dan tingkat kepuasan rendah sebesar 19,8%. Hal ini berbeda dengan penelitian Ganesgeran et al¹³ yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien di klinik rawat jalan di Malaysia lebih rendah pada aspek interpersonal dan komunikasi daripada aspek lainnya. Chander et al¹⁴ di Fasilitas Kesehatan Zonal Hamirpur dan Holikati et al¹⁵ di SCB *Medical College* Cuttak menyampaikan hal yang selaras dengan penelitian di puskesmas Kampung Sawah Lampung yaitu hubungan interpersonal merupakan level kepuasan pasien tertinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

yang diberikan puskesmas Kampung Sawah sudah baik.¹⁶

Tabel 3. Kategorisasi skor kepuasan

Aspek	%
Perilaku Interpersonal	
Tinggi	62,2
Sedang	18
Rendah	19,8
Perilaku Profesionalisme	
Tinggi	63,75
Sedang	20,5
Rendah	15,75
Kenyamanan	
Tinggi	58,8
Sedang	21
Rendah	20,2
Keuangan	
Tinggi	68
Sedang	16,4
Rendah	15,6
Lingkungan	
Tinggi	47,75
Sedang	24,5
Rendah	25,25
Kenyamanan	
Tinggi	58,8
Sedang	21
Rendah	20,2

Berdasarkan aspek perilaku profesionalisme, mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan tinggi yaitu sebesar 63,75%, diikuti tingkat kepuasan sedang sebesar 20,5%, dan tingkat kepuasan rendah sebesar 15,75%. Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan, antara lain ialah waktu kunjungan yang begitu singkat sehingga tidak terjalin komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas kesehatan. Waktu kunjungan yang terlalu singkat menyebabkan pasien tidak memiliki cukup waktu untuk berkonsultasi atau mendapatkan informasi tentang masalah kesehatannya. Kemampuan komunikasi yang baik dari seorang dokter gigi dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Komunikasi interpersonal yang baik antara dokter gigi dengan pasien mampu meningkatkan keberhasilan perawatan serta kepuasan pasien.¹⁷ Penelitian di faskes sekunder di Makassar menyatakan pula bahwa faktor komunikasi terbukti berperan penting meningkatkan kepuasan pasien.¹⁸

Berdasarkan aspek kenyamanan, mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan tinggi yang menunjukkan angka sebesar 58,8%, sedangkan tingkat kepuasan sedang sebesar 21%, dan tingkat kepuasan rendah sebesar 20,2%. Kenyamanan dan kepuasan merupakan dua indikator mutu yang penting dalam pelayanan kesehatan, walaupun setiap individu dapat memiliki perspektif kenyamanan yang berbeda. Suatu pelayanan kesehatan dapat dikatakan berkualitas jika pasien merasa nyaman dan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.¹⁹ Hasil penelitian di Lampung ini membuktikan bahwa aspek kenyamanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang tidak sejalan dengan penelitian di Hamirpur India yang mendapatkan bahwa pasien di rumah sakit tersebut menyatakan tingkat kepuasan yang rendah untuk akses dan kenyamanan.¹⁴ Hal ini dapat disebabkan karena adanya perbedaan sosio-demografis antara kedua populasi.

Berdasarkan aspek keuangan, mayoritas responden di Puskesmas Kampung Sawah Bandar Lampung memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dengan menunjukkan

angka sebesar 68%, diikuti dengan tingkat kepuasan sedang sebesar 16,4%, dan tingkat kepuasan rendah sebesar 15,6%. Hal ini berbeda dengan kondisi di Rumah Sakit Zonal, India yang menjelaskan bahwa aspek keuangan memiliki tingkat kepuasan terendah.¹⁴ Tingkat kepuasan di Indonesia lebih tinggi tidak lepas dari adanya layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Dengan adanya BPJS Kesehatan, pasien dapat memperoleh perawatan di fasilitas kesehatan secara gratis dengan proses mudah dan cepat.²⁰

Berdasarkan aspek lingkungan, mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan tinggi yaitu sebesar 47,75%, sedangkan tingkat kepuasan sedang sebesar 24,5%, dan tingkat kepuasan rendah sebesar 25,25%. Salah satu faktor yang menyebabkan responden merasa kurang puas pada aspek ini, antara lain karena kondisi ruang tunggu puskesmas. Ruang tunggu di puskesmas ini kurang luas dan kursi yang digunakan dirasakan kurang nyaman oleh pasien. Hal ini dapat menjadi masukan bagi pengelola fasilitas kesehatan yaitu puskesmas untuk dapat memperbaiki kondisi tersebut agar pasien akan merasa lebih nyaman dan dengan demikian diharapkan kepuasan pasien akan meningkat.

SIMPULAN

Mayoritas pasien di Puskesmas Kampung Sawah, Kecamatan Tanjung Karang Timur, Bandar Lampung memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap pelayanan kedokteran gigi pada masa pandemi COVID-19. Disarankan selama masa pandemi COVID-19 berlangsung, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan protokol kesehatan.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam studi ini.

Ucapan terima kasih

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti yang telah membantu pelaksanaan kegiatan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Purnamasari AR, Raharyani AE. Tingkat pengetahuan dan perilaku masyarakat Kabupaten Wonosobo tentang Covid-19. *J Ilm Kesehatan*. 2020;3(1):33-40.
2. Derruau S, Bouchet J, Nassif A, Baudet A, Yasukawa K, Lorimier S, et al. COVID-19 and dentistry in 72 questions: an overview of the literature. *J Clin Med*. 2021;10(4):779.
3. Riskesdas. Laporan Nasional Riset Kesehatan Dasar. Kementerian Kesehatan RI. 2018;1-582. [cited 2021 May 8]. Available from: <https://www.litbang.kemkes.go.id/laporan-riset-kesehatan-dasar-riskesdas/>
4. Menkes: Pandemi sangat berdampak pada penurunan layanan di puskesmas [Internet]. 2021 [cited 2021 May 8]. Available from: <https://nasional.kompas.com/read/2021/03/17/12104731/menkes-pandemi-sangat-berdampak-pada-penurunan-layanan-di-puskesmas?page=all>
5. Permenkes No. 9 Tahun 2020 tentang pedoman PSBB dalam rangka percepatan penanganan COVID-19.pdf. Available from: http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No_9_Th_2020_ttg_Pedoman_Pembatasan_Sosial_Berskala_Besar_Dalam_Penanganan_COVID-19.pdf
6. Azhari AY. Tingkat kepuasan pasien pasca pencabutan gigi di RSGMP Kande FKG UH tahun 2013 [Skripsi]. Makassar: Univeritas Hasanuddin; 2013. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/25493355.pdf>
7. Astari WD, Noviantani A, Simanjuntak R. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di era pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *J Hosp Accred* [Internet]. 2021; 03(1):34-8. Available from: <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>
8. Bedi R, Gulati N, McGrath C. A study of satisfaction with dental services among adults in the United Kingdom. *Br Dent J*. 2005;198(7):433-7.
9. Bonita R, Beaglehole R, Kjellström Tord, World Health Organization. *Basic Epidemiology* (2nd ed). Geneva: World Health Organization; 2006. Available from: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43541>
10. Thayaparan AJ, Mahdi E. The patient satisfaction questionnaire short form (PSQ-18) as an adaptable, reliable, and validated tool for use in various settings. *Med Educ Online*. 2013;18(1):3-4.
11. Li Y, Zhao X, Zhang X, Zhang C, Ma H, Jiao M, et al. Validation study of the safety attitudes questionnaire (SAQ) in public hospitals of Heilongjiang province, China. *PLoS One* [Internet]. 2017; 12(6):1-11. Available from: <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0179486>
12. University F. Student Learning Centre/sampling. 2013;1-4. Available from: https://w3.fiu.edu/irdata/effectiveness/Sampling%20for%20the%20Assessment%20of%20SLO_ver4.pdf
13. Ganasegeran K, Perianayagam W, Manaf RA, Ahmed S, Jadoo A, Al-dubai SAR. Patient satisfaction in Malaysia's Busiest Outpatient Medical Care. *Sci World J*. 2015;2015:1-6.
14. Chander V, Bhardwaj AK, Raina SK, Bansal P, Agnihotri RK. Scoring the medical outcomes among HIV/AIDS patients attending antiretroviral therapy center at Zonal Hospital, Hamirpur, using patient satisfaction questionnaire (PSQ-18). *Indian J Sex Transm Dis*. 2011;32(1):19-22.
15. Holikatti PC, Kar N, Mishra A, Shukla R, Swain SP, Kar S. A study on patient satisfaction with psychiatric services. *Indian J Psychiatr*. 2012;54(4):327-32.
16. Imaninda V, Azwar S. Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gadjah Mada J Psychol*. 2018;2(1):8.
17. Caresya GD, Meilawaty Z, Hadnyanawati H. Pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi-pasien terhadap tingkat kepuasan di poli gigi puskesmas Jember. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan* [Internet]. 2016;3(3):547-54. Available from: <http://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/931>
18. Akbar FH, Rivai F, Awang AH. The differences of patient satisfaction level in public and private hospitals in Makassar, Indonesia. *Enferm Clin*. 2020;30:165-9.
19. Agritubella SM. Kenyamanan dan kepuasan pasien dalam proses interaksi pelayanan keperawatan di RSUD Petala Bumi. *J*

- Endur. 2018;3(1):42.
20. Dewi R. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan pengguna BPJS terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi [Skripsi]. Lampung: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro; 2017.