



Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado

Level of Patient Satisfaction with Services at the Dental Clinic of Hermina Manado Hospital

Jequiline M. Sagay,¹ Risqa R. Darwita,² Herry Novrinda²

¹Program Studi Ilmu Kedokteran Gigi Komunitas FKG Universitas Indonesia, Jakarta, Indonesia

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

Email: jaqulinemerien@gmail.com; Risqarina2004@yahoo.com

Received: January 12, 2023; Accepted: April 2, 2023; Published on line: April 5, 2023

Abstract: Good service quality is closely related to patient satisfaction in health care, one of its indicators is patient satisfaction with health services provided by dentists. The Servqual dimension and the Donabedian domain are benchmarks for measuring service quality as well as a comparison of perceptions and expectations of patient satisfaction. Patient satisfaction with health services will have an impact on the health and welfare of society. This study aimed to determine the level of patient satisfaction with the service and treatment of dental and oral diseases at the Dental Clinic of Hermina Manado Hospital. This was a quantitative study with a cross sectional design using convenience sampling with a total sample of 105 respondents. Google form questionnaire or document as an instrument. The results of univariate and bivariate analysis used a correlation test showed the average patient satisfaction of 33.27 (± 5.95) with a satisfied percentage of 78.1% and dissatisfied of 21.9%. The bivariate analysis of respondent characteristics showed significant relationships between age, marital status, occupation, payment method and waiting time with patient satisfaction ($p < 0.05$), and there was a significant relationship with a very strong linear correlation between service quality seen from the five dimensions of Servqual and the Donabedian domain with the level of patient satisfaction in the dental clinic at Hermina Manado Hospital. In conclusion, good service quality is positively related to patient satisfaction in performing dental treatment. Good structure improves process and good results.

Keywords: satisfaction patient; dental care; hospital; service quality

Abstrak: Kualitas pelayanan yang baik berhubungan erat dengan kepuasan pasien dalam perawatan kesehatan; salah satu indikatornya ialah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter gigi. Dimensi Servqual dan domain Donabedian menjadi tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan serta perbandingan persepsi dan harapan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan pelayanan kesehatan akan berdampak pada kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan perawatan penyakit gigi dan mulut di Poliklinik Gigi RS Hermina. Jenis penelitian ialah potong lintang dengan *convenience sampling*, total sampel 105 responden. Metode penelitian yaitu kuantitatif. Kuesioner *Google form* atau dokumen sebagai instrumen penelitian. Hasil analisis univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi mendapatkan rerata kepuasan pasien 33,27 ($\pm 5,95$) serta persentasi puas 78,1% dan tidak puas 21,9%. Analisis bivariat karakteristik responden mendapatkan hubungan bermakna antara usia, status marital, pekerjaan, metode pembayaran dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$) dan terdapat hubungan bermakna dengan korelasi linear sangat kuat antara kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi Servqual dan domain Donabedian dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado. Simpulan penelitian ialah kualitas pelayanan yang baik berhubungan positif terhadap kepuasan pasien dalam melakukan perawatan gigi. Struktur yang baik meningkatkan proses dan hasil yang baik.

Kata kunci: kepuasan pasien; perawatan gigi; rumah sakit; kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menekankan bahwa menyediakan cakupan layanan kesehatan esensial dan keamanan finansial yang efektif di setiap negara, serta memberikan perawatan atau layanan berkualitas tinggi sangat penting dalam mencapai tujuan. Perawatan di bawah standar secara bermakna hanya membuang sumber daya dan membahayakan kesehatan masyarakat yang berakibat menurunnya sumber daya manusia dan menurunkan produktivitas.¹ Analisis kepuasan pasien merupakan indikator terbaik dan terpenting untuk mengukur kualitas dan pelayanan.² Dengan mengetahui kepuasan pasien, pihak rumah sakit pun dapat mengetahui kebutuhan pasien untuk mengambil tindakan selanjutnya.³

Rumah sakit (RS) merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat serta pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.⁴ Rumah Sakit Hermina Manado tergolong rumah sakit baru karena kegiatan operasional baru dimulai sejak pertengahan tahun 2020 dan melayani semua pasien termasuk di dalamnya perawatan gigi dan mulut yang ditunjang dengan adanya dokter gigi spesialis, namun dalam kurun waktu dua tahun kunjungan pasien yang mencari perawatan di RS Hermina Manado masih tergolong rendah. Pasien yang datang melakukan perawatan biasanya ialah pasien rujukan dari fasilitas kesehatan primer dan yang bekerjasama dengan pihak asuransi kesehatan swasta. Kunjungan pasien ke Poliklinik Gigi masih belum bertambah secara bermakna sampai pada tahun 2022, sehingga dokter gigi akan dihubungi bila telah ada pasien yang melakukan pendaftaran terlebih dahulu. Kebijakan pelayanan seperti ini akan menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama. Belum diketahui hambatan dan kendala terhadap masih kurangnya kunjungan pasien dalam melakukan perawatan di Poliklinik Gigi RS Hermina.

Pada salah satu model *service quality* (Servqual) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (1990) dilakukan pendekatan untuk mengukur kualitas pelayanan dan dilakukan perbandingan antara persepsi dan harapan pelanggan sebagai penerima layanan. Parasuraman membagi kualitas pelayanan dalam lima dimensi, yaitu *tangibles* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pada metode Servqual ini dijelaskan juga terkait *gap* atau kesenjangan yang sering terjadi dalam institusi pelayanan kesehatan.⁵⁻⁷ Studi tentang kualitas pelayanan menurut teori Donabedian (1968) merupakan *model of care* yang melakukan studi kualitas dalam pelayanan Kesehatan. Donabedian menyatakan bahwa kemungkinan peningkatan kualitas pelayanan tergantung pada kualitas teknis dan interpersonal dari layanan kesehatan, dan kualitas pelayanan itu sendiri meliputi kualitas struktur (*structure*), proses (*process*), dan hasil (*outcome*).⁸⁻¹⁰

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang diklasifikasikan dalam dua kategori yaitu terkait penyedia dan terkait pasien. Terkait penyedia layanan yang diukur yaitu kompetensi penyedia, keterampilan interpersonal seperti keramahan, kepedulian, dan simpati ialah faktor penentu yang paling banyak dilaporkan terkait dengan kepuasan dalam literatur layanan kesehatan dan karakteristik fasilitas (misalnya lingkungan fisik, jenis dan tingkat fasilitas). Sebaliknya yang berhubungan dengan karakteristik pasien yaitu, jenis kelamin, usia, ras, status sosial ekonomi, status kesehatan dan harapan yang merupakan prediktor kepuasan pasien.¹¹ Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis terdorong untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan dari komisi etik penelitian kedokteran gigi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia dengan Nomor Protokol: 050520622 pada tanggal 29 Juli 2022.

Kerangka konsep dibuat dari skema pada kerangka teori diadopsi dari Amaral et al,⁸ Rosian et al,⁹ dan Chang et al¹² dengan modifikasi teori Donabedian dan Servqual. Kerangka konsep juga

menggambarkan hubungan antar variabel sehingga terlihat jelas batas atau lingkup penelitian dan mempermudah dalam pemilihan desain penelitian. Variabel independen ialah karakteristik pasien yang meliputi usia, jenis kelamin, status marital, pendidikan, pekerjaan, metode pembayaran, waktu tunggu, sikap dokter gigi, sikap perawat/asisten gigi, dan perawatan gigi/ *dental treatment*.

Desain penelitian ini ialah potong lintang dengan *convenience sampling* dan *mixed methode* atau metode bauran kuantitatif dan kualitatif menggunakan *the explanatory sequential design*. Populasi penelitian ialah semua pasien yang dirawat di Poliklinik Gigi. Total sampel penelitian sekitar 162 responden, dengan kriteria pemilihan sampel yaitu, pasien dewasa di atas 17 tahun, orang tua atau pendamping pasien anak, memahami bahasa Indonesia, dapat membaca serta menulis, bersedia menjadi responden dan menandatangani *informed consent*, serta pasien baru maupun pasien lama. Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 16 Agustus – 20 Oktober 2022.

Metode sampling pada penelitian ini menggunakan *convenience sampling*. Untuk memperkirakan ukuran sampel digunakan kalkulator *Raosoft online*, yaitu jika *Confidence Interval* 95% dengan *margin error* 5% dan respon distribusi 20% pada 162 populasi maka rekomendasi minimum sampel yaitu 98 responden.^{13,14} Jumlah responden yang diperoleh selama pengambilan sampel penelitian berjumlah 116 orang yang menjawab kuesioner sebelum dan 115 responden yang menjawab kuesioner setelah. Perolehan jumlah sampel ini belum dilakukan *cleaning* dan *editing*. Untuk penelitian kuantitatif instrumen digunakan kuesioner sebelum pelayanan dan setelah pelayanan. Kuesioner sebelum pelayanan ialah kuesioner karakteristik dari pasien terdiri dari nama, usia, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, metode pembayaran dan frekuensi kunjungan, serta terdapat 22 pertanyaan sesuai dengan model Servqual yaitu kuesioner untuk menilai harapan (*expectation*) dari pasien terhadap kualitas pelayanan yang akan diterima saat di Poliklinik Gigi dilihat dari dimensi *tangibles* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).^{15,16} Kuesioner setelah pelayanan dimodifikasi menggunakan *framework* dari domain Donabedian dan model Servqual dengan total 35 pertanyaan untuk menilai kenyataan (*performance*) dari pasien terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima saat melakukan perawatan di Poliklinik Gigi.¹² Penilaian menggunakan skala Likert 1-5 yaitu 1=sangat tidak setuju, 2=tidak setuju, 3=cukup, 4=setuju, 5=sangat setuju, dan skala pengukuran Ordinal.

HASIL PENELITIAN

Data kuantitatif diambil dari data primer dan untuk data kualitatif dilakukan *interview* dengan responden dan pemangku kebijakan, juga dokter gigi serta perawat gigi. Data primer berupa kuesioner dalam bentuk *Google form* dan dokumen mulai disebarikan pada tanggal 16 Agustus sampai 20 Oktober 2022. Semua kuesioner yang disebarikan dengan *response rate* 100%, diperoleh 116 responden yang menjawab kuesioner sebelum pelayanan dan 115 reponden yang menjawab kuesioner setelah pelayanan dilakukan. Setelah dilakukan *cleaning* data maka diperoleh sebanyak 105 responden. *Cleaning* data dilakukan karena responden mengisi data lebih dari dua kali dan adanya responden yang hanya mengisi kuesioner sebelum tapi tidak mengisi kuesioner setelah.

Gambaran karakteristik responden pada penelitian dibagi menurut usia, jenis kelamin, status marital, pendidikan, pekerjaan, metode pembayaran, frekuensi kunjungan dan waktu tunggu sedangkan distribusi frekuensi karakteristik sosiodemografi berdasarkan faktor usia. Diperoleh hasil rerata (*mean*) usia responden 36,21 dengan standar deviasi 12,09, usia termuda ialah 7 tahun dan usia tertua 66 tahun. Pada distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi Servqual dan domain Donabedian, kuesioner setelah pelayanan pada lima kategori ini untuk kepentingan analisis statistik dibuat dikotom yaitu kepuasan tinggi dan kepuasan rendah, maka dihasilkan responden yang memiliki nilai kepuasan tinggi dengan persentasi paling rendah dari semua item pertanyaan ialah pada kinerja pelayanan sesuai dengan waktu yang dijadwalkan 90 (85,7%) dan item pertanyaan peninggalan rasa sakit setelah perawatan 97 (92,4%).

Tabel 1 memperlihatkan hasil perhitungan *gap* atau kesenjangan dengan melakukan pembobotan dari tiap item pernyataan setiap dimensi, kemudian dilakukan pengurangan total dari

masing-masing item setelah pelayanan dengan total dari masing-masing item sebelum pelayanan sehingga didapatkan *gap* dari setiap item dan *gap* total dari kelima dimensi Servqual. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi RS Hermina kesenjangan atau *gap* terendah ialah pada dimensi *assurance* -0,25 dan *gap* terbesar pada dimensi *empathy* yaitu -3,8 sedangkan kesenjangan pada dimensi *tangibles* yaitu 1, pada dimensi *reliability* dan pada dimensi *responsiveness* yaitu 11,05. Tingkat kualitas yang baik ditunjukkan jika kualitasnya 0 atau positif sebaliknya jika kualitasnya kurang atau negatif berarti nilai kualitas belum memenuhi harapan pasien. Dengan demikian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi *tangibles*, *reliability* dan *responsiveness* merupakan kualitas ideal yang telah sesuai dengan harapan pasien sedangkan dimensi *assurance* dan *empathy* merupakan kualitas yang belum mampu memenuhi harapan pasien. Hasil kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado dengan rerata (*mean*) 33,27 dan standar deviasi 5,95. Berdasarkan analisis frekuensi didapatkan mayoritas responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan ialah 82 orang (78,1%) dan yang tidak puas sebanyak 23 orang (21,9%) terhadap kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado.

Tabel 1. Analisis kesenjangan antara *expectation* dan *performance*

Variabel Kualitas Pelayanan (Servqual)	Mean		Gap (P-E)
	<i>Expectation</i> *	<i>Performance</i> *	
<i>Tangibles</i>	492	493	1
<i>Reliability</i>	479,8	483,8	4
<i>Responsiveness</i>	472,2	483,2	11,05
<i>Assurance</i>	489	488,7	-0,25
<i>Empathy</i>	485,4	481,6	-3,8

*Nilai rerata setelah pembobotan

Tabel 2 memperlihatkan berdasarkan hasil analisis korelasi dan dapat disimpulkan terdapat hubungan bermakna antara usia, status marital, pekerjaan, metode pembayaran dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Hasil analisis yang diteliti juga pada karakteristik responden menunjukkan tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin, pendidikan dan frekuensi kunjungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado. Hasil analisis korelasi mendapatkan hubungan linear positif lemah secara statistik antara usia ($r = 0,206$, $p = 0,035$; $p < 0,05$) yang artinya semakin tinggi usia pasien semakin meningkat tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Pada status marital didapatkan hubungan linear positif sedang secara statistik ($r = 0,273$, $p = 0,05$), sedangkan pada status pekerjaan responden terdapat korelasi sempurna yang artinya tidak terdapat hubungan linear secara statistik ($r = 1,174$, $p = 0,048$; $p < 0,05$). Waktu tunggu merupakan variabel dengan tingkat korelasi linear positif paling kuat secara statistik ($r = 0,830$, $p < 0,001$).

Tabel 3 memperlihatkan hasil analisis bivariat terhadap variabel kualitas pelayanan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien yaitu terdapat hubungan bermakna antara kualitas pelayanan dilihat dari sumber daya material, sikap dokter gigi, sikap perawat gigi, sikap resepsionis, perawatan gigi, dan juga dari dimensi *tangibles* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado. Pada variabel sikap resepsionis yang dianalisis, didapatkan korelasi linear positif kuat dengan kepuasan pasien ($r = 0,578$, $p < 0,001$) kemudian juga pada variabel perawatan gigi terdapat korelasi linear positif kuat dengan kepuasan pasien ($r = 0,613$, $p < 0,001$) dan pada variabel *reliability* (keandalan) terdapat korelasi linear sangat kuat dengan kepuasan pasien ($r = 0,830$, $p < 0,001$).

Tabel 2. Hubungan antara karakteristik sosiodemografi dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado

Variabel (n=105)	Kepuasan pasien	
	Korelasi (r)	Nilai p
Usia	0,206 *	0,035
Jenis kelamin	0,128	0,191
Status marital	0,273**	0,005
Pendidikan	-0,004	0,966
Pekerjaan	0,174*	0,048
Metode pembayaran	-0,157	0,090
Frekuensi kunjungan	-0,027	0,775
Waktu tunggu	0,830**	0,000

*Korelasi bermakna $p < 0,05$, Spearman's Rho & Kendall's Tau; ** Korelasi bermakna $p < 0,01$, Kendall's Tau

Tabel 3. Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado berdasarkan konsep dimensi Servqual dan Donabedian

	Kepuasan pasien	
	Korelasi (r)	Nilai p
Sumber daya material	0,422	0,000
Sikap dokter gigi	0,505	0,000
Sikap perawat gigi	0,376	0,000
Sikap resepsionis	0,578	0,000
Perawatan gigi	0,613	0,000
<i>Tangibles</i> (nyata)	0,422	0,000
<i>Reliability</i> (keandalan)	0,830	0,000
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0,505	0,000
<i>Assurance</i> (jaminan)	0,422	0,000
<i>Empathy</i> (empati)	0,505	0,000

BAHASAN

Hasil penelitian ini mendapatkan adanya hubungan antara karakteristik sosiodemografi responden yaitu usia dengan kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Akbar dan Ayuandyka¹⁷ yang menyatakan bahwa usia menjadi salah satu variabel yang menentukan kepuasan yaitu semakin tua pasien cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan Kesehatan. Demikian pula dengan penelitian yang dilakukan Yong et al¹⁸ di Malaysia yang melaporkan bahwa karakteristik usia berhubungan secara bermakna dengan tingkat kepuasan pada interaksi dokter gigi. Pada penelitian lainnya oleh Voutilainen¹⁹ dinyatakan bahwa pasien yang lebih tua memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh usia, artinya semakin tinggi usia pasien semakin meningkat tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain semua pasien yang datang di Poliklinik Gigi RS Hermina baik usia masih muda atau pun dewasa harus mendapatkan pelayanan yang sama dan sesuai dengan standar pelayanan operasional.

Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa status pekerjaan berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Alhozgi et al²⁰ di Canada yaitu responden yang mempunyai pekerjaan dan memiliki pendapatan lebih besar akan lebih tinggi tingkat kepuasannya terhadap kualitas pelayanan dibandingkan yang tidak bekerja. Demikian juga dengan hasil penelitian dari Afshar et al² di Iran, Awad et al¹³ di Egypt yang mendapatkan bahwa responden yang tidak bekerja lebih puas terhadap pelayanan di klinik gigi (74,8%) dibandingkan responden yang memiliki pekerjaan (25,2%). Hasil analisis penelitian ini

menyatakan bahwa karakteristik responden dilihat dari pekerjaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, artinya responden yang bekerja memiliki pemahaman bahwa ketika melakukan perawatan gigi dan mulut responden harus menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan dan juga bisa menyetarakan bahwa pelayanan yang diterima harus sama dengan pelayanan yang diberikannya ketika berada di tempat kerja sedangkan responden yang tidak bekerja tidak dapat membandingkan pelayanan yang diberikan ketika dilakukan perawatan.

Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa metode pembayaran berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Goula et al⁶ di Canada terkait kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yaitu individu dengan pendapatan lebih tinggi dan mempunyai asuransi gigi berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien. Alhozgi et al²⁰ di Canada mengemukakan pendapat yang sama yaitu adanya signifikansi antara responden yang memiliki perlindungan asuransi gigi dan dokter gigi keluarga merasa lebih puas dengan pelayanan yang diterima ($p < 0,001$). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa frekuensi pasien yang tidak puas dengan metode pembayaran yaitu mayoritas responden yang menggunakan asuransi swasta sebesar 52,2% diikuti dengan pasien yang menggunakan JKN/BPJS 34,8%. Rekomendasi ini menjadi bahan evaluasi bagi dokter gigi sebagai pemberi layanan dan RS Hermina sebagai penyedia layanan. Pada era jaminan kesehatan nasional perlu dipastikan pelayanan kesehatan bermutu bagi seluruh penduduk tanpa hambatan finansial melalui penerapan strategi peningkatan mutu, artinya semua pasien harus terlayani dengan baik berdasarkan keluhan pasien baik pasien yang mempunyai asuransi kesehatan atau tidak.

Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa waktu tunggu berkorelasi bermakna dengan tingkat kepuasan pasien ($r = 0,830$ $p < 0,001$). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Inglehart²¹ mengenai pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien yang mendapatkan bahwa secara bermakna pasien merasa puas dengan pelayanan gigi yang dilakukan lebih awal dan tepat waktu dibandingkan waktu tunggu yang lama atau penyedia layanan terlambat ($p < 0,001$). Berbeda dengan penelitian oleh Akbar et al²² di Sulawesi Selatan yang melaporkan secara keseluruhan, waktu tunggu di klinik gigi tidak berpengaruh pada kepuasan pasien dan hubungannya dengan pasien atau penyedia layanan. Pada penelitian ini dapat dikatakan waktu tunggu sebagai salah satu faktor yang sangat berpengaruh yaitu pasien beranggapan bahwa lamanya waktu tunggu menghambat aktivitas, serta membuat pasien menunggu dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi dokter gigi, penyedia layanan dan pasien. Oleh karena itu waktu tunggu menjadi salah satu indikator untuk menilai institusi penyedia layanan kesehatan, tenaga kesehatan yang bahkan melebihi pengetahuan dan keterampilan dokter gigi.

Untuk membandingkan antara harapan dan kenyataan tercipta kesenjangan (*discrepancies*), yang disebut *gap*. Pada metode Servqual telah dikemukakan bahwa terdapat lima *gap* yang memungkinkan terjadinya kegagalan dalam pemberian layanan terhadap pasien. Pada penelitian ini digunakan *gap 5* yaitu adanya perbedaan antara layanan yang dijanjikan dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan analisis kesenjangan pada penelitian ini didapatkan bahwa dimensi *tangibles*, *reliability* dan *responsiveness* memiliki nilai positif sedangkan dimensi *assurance* dan *empathy* memiliki nilai negatif. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Dopeykar et al²³ di Iran pada analisis kesenjangan yang mendapatkan rerata persepsi pasien tertinggi pada dimensi *assurance* ($4,09 \pm 0,6$) dan paling rendah pada dimensi *empathy* ($3,44 \pm 0,8$). Demikian pula dengan penelitian Dewi et al⁵ yang mendapatkan adanya kesenjangan pada dimensi *empathy* tertinggi pada item pengetahuan asisten gigi tentang kebutuhan pasien selama perawatan ($0,38 \pm 0,74$) dan komunikasi terkait penjelasan perawatan yang diberikan oleh dokter gigi ($0,32 \pm 0,65$) diikuti dengan pengetahuan dokter gigi tentang kebutuhan pasien dan kemampuan dokter gigi dalam membantu ($0,21 \pm 0,81$). Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa menurut responden dimensi *tangibles*, *reliability* dan *responsiveness* merupakan kualitas pelayanan yang diberikan lebih tinggi daripada yang diharapkan sedangkan dimensi *assurance* dan *empathy* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan lebih rendah daripada yang diharapkan. Dengan demikian kualitas pelayanan dari dimensi *tangibles*, *reliability* dan *responsiveness* dikatakan baik sehingga harus

dipertahankan sedangkan kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* dan *empathy* perlu diprioritaskan untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan agar penilainya tidak terlihat subjektif.

Pada penelitian ini terdapat hubungan bermakna antara sumber daya material yang merupakan item pada domain struktur dari persepsi Donabedian. Variabel sumber daya material merupakan gabungan beberapa item dimensi Servqual yaitu *tangibles* dan item pernyataan Donabedian dimana isi pernyataannya sama, yang menyatakan ekspektasi pasien pada fasilitas berupa lingkungan infrastruktur rumah sakit dan Poliklinik Gigi yang nyaman, peralatan gigi mutakhir dan terpelihara dengan baik, staf rapi dan terlihat profesional, dokumen Poliklinik Gigi jelas dan benar, sterilisasi instrumen secara menyeluruh dengan korelasi 0,422 ($p < 0,001$). Sejalan dengan penelitian oleh Amaral et al⁸ di Brazil yang melaporkan bahwa 92,2% responden puas dan menilai sangat baik pada fasilitas ketika melakukan perawatan gigi. Penelitian oleh Chang et al¹² di Taiwan menyatakan bahwa umumnya pasien merasa puas dengan elemen layanan yang dilihat dari fasilitas dengan skor rerata melebihi 4. Hasil analisis statistik korelasi menunjukkan terdapat hubungan antara sikap dokter gigi, sikap perawat gigi dan sikap resepsionis terhadap kepuasan pasien ($p < 0,001$) Sikap dokter gigi dilihat dari pernyataan kepuasan responden terhadap item pernyataan dokter gigi memberikan layanan gigi dan mulut seperti yang dijanjikan, kemampuan dokter gigi untuk membangun kepercayaan dengan pasien, kemampuan dokter gigi untuk membuat pasien merasa nyaman, kesopanan dokter gigi, dokter gigi mampu menjawab semua pertanyaan pasien dengan baik, tenaga dokter gigi cukup memadai untuk diseleksi, dan dokter gigi bereputasi. Sikap perawat gigi dilihat berdasarkan kepuasan responden pada item keterlibatan perawat gigi yang tulus dalam menangani masalah pasien/sikap perawat gigi sedangkan sikap resepsionis dilihat dari pernyataan kepuasan pasien terhadap kesiapan dan kesediaan staf untuk memberikan layanan, kesiapan staf untuk menanggapi permintaan pasien, mudah untuk membuat perjanjian, daftar bahan biaya dinyatakan dengan jelas dan biaya dapat diterima pada pelayanan gigi. Pernyataan ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Amaral et al⁸ di Brazil yaitu responden menyatakan sangat baik pada pelayanan yang diberikan setelah dilakukan evaluasi kedua terhadap sikap tenaga kesehatan (94,9%) dan sikap resepsionis (96,7%) sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas perawatan gigi.

Terdapat korelasi linear positif kuat antara perawatan gigi dengan kepuasan pasien ($p < 0,001$), artinya jika semakin nyaman perawatan gigi yang dilakukan maka kepuasan pasien akan meningkat. Variabel perawatan gigi dilihat dari pernyataan kuesioner setelah pelayanan yaitu penampilan dokter gigi sehat, atau keadaan umum dari dokter gigi baik, sehat, bersih dan rapi, rasa aman dengan staf atau perawat gigi, rasa sakit mereda selama perawatan, melihat keseluruhan gigi secara aktif, peninggalan rasa sakit setelah perawatan, dan lebih percaya diri setelah perawatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Chang et al¹² yang mendapatkan pada perawatan gigi yang dilakukan tingkat kepuasan pasien rerata melebihi 4.

Proses merupakan pelayanan yang dilakukan dokter gigi dan interaksinya dengan pasien, asumsinya semakin terampil, disiplin dan profesional tenaga kesehatan akan semakin tinggi mutu pelayanan terhadap pasien. Hasil dari struktur dan proses merupakan luaran dari perawatan yang dilakukan dokter gigi terhadap pasien, artinya terjadi perubahan derajat kesehatan dan kepuasan pasien untuk menilai pelayanan yang dilakukan di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado. Struktur secara tidak langsung digunakan sebagai pengukuran dari kualitas pelayanan. Hubungannya ialah kualitas pelayanan kesehatan akan baik apabila adanya perencanaan, desain dan pelaksanaan sistem yang terintegrasi serta sesuai dengan standar pemberian pelayanan kesehatan. Pengaturan struktur mempunyai kecenderungan akan memengaruhi proses pelayanan sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan yang berkurang atau meningkat.

Hasil penelitian ini menyatakan adanya hubungan bermakna dengan korelasi positif antara dimensi *tangibles* (nyata/bukti fisik) dengan tingkat kepuasan pasien ($r = 0,422$, $p < 0,001$). Artinya jika fasilitas semakin nyaman maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Siripipathanakul²⁴ di Thailand yang mendapatkan adanya hubungan bermakna antara dimensi *tangibles* dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan

hasil kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* di atas 95,2%, artinya sebagian besar pasien puas dengan fasilitas dan peralatan yang ada di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado, namun masih terdapat 3,8% pasien yang kurang puas terhadap fasilitas. Perlu diketahui apakah fasilitas atau instrumen, bahan, obat-obatan sudah terpenuhi dan sesuai dengan standar kebutuhan dokter dan pasien atau belum untuk menjadi bahan evaluasi bagi management. Selain itu terdapat hubungan bermakna secara statistik antara dimensi *reliability* ($p < 0,001$) dengan korelasi linear positif kuat terhadap kepuasan pasien ($r = 0,830$), artinya jika keandalan semakin meningkat maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Hasil korelasi statistik menunjukkan bahwa harapan responden dan kenyataan pada dimensi *reliability* belum terpenuhi dengan baik. Pada kinerja pelayanan sesuai dengan waktu yang dijadwalkan terdapat korelasi yang sangat kuat terhadap kepuasan ($r = 0,771$) dengan persentase tingkat kepuasan paling rendah 85,7%.

Terkait dimensi *responsiveness* (daya tanggap) didapatkan adanya hubungan bermakna dan korelasi positif sedang dengan kepuasan pasien ($r = 0,505$; $p < 0,001$). Artinya semakin cepat layanan, pemberian informasi bagi pasien dan kesiapan staf dalam menanggapi permintaan pasien akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. Dimensi *assurance* (jaminan) menunjukkan hubungan bermakna dan korelasi positif dengan kepuasan pasien ($r = 0,422$; $p < 0,05$), dengan persentase kepuasan tinggi 95,2% sampai 96,2 % pada masing-masing item. Artinya semakin adanya jaminan kepercayaan yang dibangun oleh dokter gigi maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa sebagian besar responden puas dengan kemampuan dokter gigi untuk membangun kepercayaan dengan pasien, kemampuan dokter gigi untuk membuat pasien merasa nyaman, kesopanan dokter gigi, serta kemampuan dokter gigi menjawab semua pertanyaan pasien dengan baik. Dimensi *empathy* (empati) terdapat hubungan bermakna dan korelasi positif sedang antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado ($r = 0,505$; $p < 0,001$). Artinya semakin perhatian tenaga medis terhadap pasien maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Siripipathanakul²⁴ di Thailand, Dewi et al⁵ di Indonesia, dan Dopeykar et al²³ di Iran.

Berdasarkan hasil korelasi didapatkan variabel penelitian yang paling kuat korelasinya ialah pada dimensi *reliability* keandalan ($r = 0,83$). Artinya *reliability* merupakan dimensi yang paling diperhatikan oleh pasien seperti kinerja pelayanan sesuai dengan waktu yang dijadwalkan dan layanan pasien yang cepat dan akurat. Hal ini menyatakan bahwa pasien menginginkan dilayani oleh dokter gigi tepat waktu tanpa harus menunggu lama. Variabel kedua yang mempunyai korelasi linear positif kuat dengan kepuasan pasien ialah perawatan gigi ($r = 0,613$), seperti rasa aman dengan staf atau perawat gigi, rasa sakit mereda selama perawatan, melihat keseluruhan gigi secara aktif, peninggalan rasa sakit setelah perawatan, instruksi kesehatan gigi mulut yang handal yang merupakan aspek-aspek yang paling diperhatikan oleh pasien. Hasil penelitian menyatakan bahwa aspek-aspek tersebut perlu menjadi rekomendasi kepada penyedia layanan untuk diperhatikan, sebagai strategi dan sasaran yang berorientasi dengan pasien. Untuk peningkatan mutu pelayanan menuju cakupan kesehatan semesta maka advokasi perlu dilakukan juga sebagai implementasi dari peneliti agar tersedianya pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas kesehatan dengan pemberi layanan serta menyediakan pelayanan kesehatan untuk seluruh siklus kehidupan.

Penelitian demikian baru pertama kali dilakukan di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado, jadi merupakan suatu studi awal, sehingga belum semua variabel yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan diketahui. Oleh karena itu perlu dilakukan studi lanjut secara berkala untuk menunjukkan perubahan yang tepat setelah adanya evaluasi perubahan dari manajemen. Pada penelitian lanjut sebagai rekomendasi menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melihat kesenjangan yang biasanya dikeluarkan diagram Kartesius untuk melihat atribut mana yang perlu diprioritaskan, sehingga akan meningkatkan produktivitas kesehatan khususnya gigi dan mulut serta melakukan promosi terkait adanya pelayanan gigi dan mulut di RS Hermina Manado. Struktur yang baik meningkatkan kemungkinan proses yang baik, dan proses yang baik meningkatkan kemungkinan hasil yang baik.

SIMPULAN

Pada penelitian ini dengan menggunakan metode Servqual dan domain Donabedian hasil data kuantitatif menunjukkan mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado, namun pada penelitian kualitatif ketika mengeksplorasi pasien akan pelayanan yang diterima, didapatkan bahwa sebagian besar pasien kurang puas terhadap waktu tunggu dan juga pelayanan ketika pasien harus dirujuk ke dokter gigi spesialis. Untuk indikator waktu tunggu, fasilitas berupa tempat duduk, kelengkapan alat dan bahan, biaya perawatan di Poliklinik Gigi perlu mendapatkan perhatian khusus dari penyedia layanan.

Perlu dilakukan keputusan strategis terkait evaluasi serta perbaikan untuk membuat mutu layanan semakin baik dan mencapai tujuan ideal dari RS Hermina dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi semua lapisan masyarakat melalui pemeliharaan kesehatan secara preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif secara menyeluruh.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam studi ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Izzudin A, Rahim A, Ibrahim MI, Musa KI, Chua SL, Yaacob NM, et al. Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in Malaysia using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare* (Basel). 2021;9(10):1369. Available from: <https://doi.org/10.3390/healthcare>.
2. Afshar MK, Eskandarizadeh A, Nouri R, Afshar MK, Torabi M. Evaluation of satisfaction with dental services in patients referred to public dental centers (Kerman, Iran) [Internet]. *Prophylaxis. Community Dentistry. International Journal of Medical Dentistry (IJMD)*. 2021;25(2):86-93. Available from: <https://www.proquest.com/docview/2553580126>
3. Youlanda M. Kualitas pelayanan kesehatan Poli Gigi Rumah Sakit Kota Palembang. *MBIA* [Internet]. 2018;17(3):1-15. Available from: <https://media.neliti.com/media/publications/279957-kualitas-pelayanan-kesehatan-poli-gigi-r-5fcfd08e.pdf>
4. WHO (World Health Organization). Rumah Sakit (Hospital) [Internet]. WHO (World Health Organization). Available from: https://www.who.int/health-topics/hospitals#tab=tab_1
5. Dewi F, Oesman Y, Sudjana G. Patient satisfaction analysis on service quality of dental health care based on empathy and responsiveness. *Dent Res J (Isfahan)*. 2011;8(4):172.
6. Goula A, Stamouli MA, Alexandridou M, Vorreakou L, Galanakis A, Theodorou G, et al. Public hospital quality assessment. Evidence from Greek health setting using SERVQUAL model. *Int J Environ Res Public Health*. 2021;18(7):3418.
7. Fan LH, Gao L, Liu X, Zhao SH, Mu HT, Li Z, et al. Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. *PLoS One*. 2017;12(12):e0190123. Doi: 10.1371/journal.pone.0190123.
8. Amaral JHL do, Vasconcelos M, Gomes VE, Werneck MAF, Gaspar G da S, Lopes AL, et al. User satisfaction with the secondary dental care services: Is there an association between structure and work process? *Community Dent Oral Epidemiol*. 2022;50(1):27-37.
9. Tossaint-Schoenmakers R, Versluis A, Chavannes N, Talboom-Kamp E, Kasteleyn M. The challenge of integrating eHealth into health care: Systematic literature review of the Donabedian model of structure, process, and outcome. *J Med Internet Res*. 2021;23(5):e27180. Doi: 10.2196/27180.
10. Endeshaw B. Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research (JHR)*. 2021;35(2):106-17.
11. Aldosari MA, Tavares MA, Matta-Machado ATG, Abreu MHNG. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *PLoS One* [Internet]. 2017;12(11): e0187993. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29145438/>
12. Chang WJ, Chang YH. Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care. *J Dent Sci*. 2013;8(3):239-47.
13. Awad Allah MB, Eltwansy MS, El-Shafei DA. Patient satisfaction at dentist clinic in Zagazig University Hospitals Egypt. *Egypt World Journal of Public Health Special Issue: Odontology and Familiar Medicine in Preventive Medicine* [Internet]. 2017;2(1):1-6. Available from: <http://www.sciencepublishinggroup.com/j/wjph>.

14. Novrinda H, Darwita RR, Subagyo KA. The effect of educational video on COVID-19 and dental emergency literacy among students during pandemic era. *Eur J Dent.* 2022;17(1):150-4. Doi: 10.1055/s-0042-1743152.
15. Meidutė-Kavaliauskienė I, Vasilienė-Vasiliauskienė V, Vasilis-Vasiliauskas A. Identification of sectoral logistics service quality gaps by applying servqual method. *Transport.* 2020;35(4):419–34.
16. Garrard F, Narayan H. Assessing obstetric patient experience: A SERVQUAL questionnaire. *Int J Health Care Qual Assur.* 2013;26(7):582–92.
17. Akbar FH, Ayuandyka U. Gender and age differences in patient satisfaction with dental care in the urban and rural areas of Indonesia: Pilot pathfinder survey. *Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr.* 2018;18(1):4093.
18. Yong AJ, Mohamad N, Saddki N, Ahmad WMAW, Alam MK. Patient satisfaction towards dentist-patient interaction among patients attending outpatient dental clinic hospital Universiti Sains Malaysia. *Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr.* 2021;21:e0123. Available from: <https://doi.org/10.1590/pboci.2021.041>
19. Voutilainen A. Meta-analysis: complex relationships between patient satisfaction, age and item-level response rate. *Journal of Research in Nursing.* 2016;21(8):611-20.
20. Alhozgi A, Feine JS, Tanwir F, Shrivastava R, Galarneau C, Emami E. Rural–urban disparities in patient satisfaction with oral health care: a provincial survey. *BMC Oral Health.* 2021;21(1):261. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12903-021-01613-0>.
21. Inglehart RM. Do waiting times in dental offices affect patient satisfaction and evaluations of patient-provider relationships? A quasi-experimental study [Internet]. *J Dent Hyg.* 2016;90(3):203-11. Available from: <https://www.researchgate.net/publication/318689234>.
22. Akbar FH, Pasinringi S, Awang AH. Assessment of patient satisfaction level to dental health care services in Indonesia. *Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr.* 2020;20:e4825. Doi: 10.1590/pboci.2020.077.
23. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model [Internet]. *Dental Research Journal.* 2018;15(6):430-6. Available from: www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/journals/1480.
24. Siripipatthanakul S. Service quality, patient satisfaction, word-of-mouth, and revisit intention in a dental clinic, Thailand [Internet]. *Int J Trend Sci Res Dev (IJTSRD).* 2021;5(5):832-41. Available from: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>.