

## TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN DI POLIKLINIK GIGI DAN MULUT RSUD DR. KANUJOSO DJATIWIOWO BERBASIS MODEL *SERVQUAL* PADA MASA PANDEMI COVID-19

Muhammad Fikri Fadhillah Pasya<sup>a</sup>, Nisa Muthiah<sup>b</sup>, Verry Asfirizal<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Program Studi Pendidikan Dokter Gigi, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman

<sup>b</sup> Laboratorium IKGM-P, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman

<sup>c</sup> Laboratorium Biologi Oral, Fakultas Kedokteran Universitas Mulawarman

Email : [fikri.pasya98@gmail.com](mailto:fikri.pasya98@gmail.com)

### Abstrak

**Latar Belakang :** RSUD dr.Kanujoso Djatiwibowo merupakan rumah sakit pemerintah yang dijadikan rujukan untuk menangani pasien terkonfirmasi positif COVID-19 di Balikpapan. Di tengah pandemi, rumah sakit tetap berupaya memberikan pelayanan kepada pasien umum non COVID-19 dengan memperhatikan standar protokol kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien relevan dengan penjaminan mutu rumah sakit. Lima dimensi indikator ukuran kepuasan berbasis model *Servqual* dapat menggambarkan secara umum tingkat pelayanan terhadap masyarakat. **Tujuan :** Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien poli gigi dan mulut RSUD dr.Kanujoso Djatiwibowo berbasis model *Servqual* pada masa pandemi COVID-19. **Metode :** Penelitian deskriptif observasional kuantitatif. Responden adalah seluruh pasien yang datang dan mendapat perawatan di poli gigi dan mulut RSUD dr.Kanujoso Djatiwibowo selama September hingga Oktober 2021. **Hasil :** Sejumlah 96 pasien telah dianalisis. Rerata 87,4% responden sangat puas dalam seluruh dimensi. Sebanyak 89,33% responden sangat puas pada dimensi *tangible*, dimensi *emphaty* sebanyak 85,98%, dimensi *responsiveness* sebanyak 86,25%, dimensi *reliability* sebanyak 87,29%, dan dimensi *assurance* sebanyak 89,86%. **Kesimpulan :** Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi dan mulut RSUD dr.Kanujoso Djatiwibowo pada masa pandemi COVID-19 sejalan dengan upaya peningkatan mutu.

**Kata Kunci :** COVID-19, Rumah Sakit, *Servqual*

### Abstract

**Background:** RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo is one of the government-owned hospitals that is used as a reference to treat patients who are confirmed positive for COVID-19 in the city of Balikpapan. In the midst of a pandemic, hospitals are still trying to provide services to non-COVID-19 general patients by paying attention to all health protocol standards. Measuring the level of patient satisfaction is relevant to hospital quality assurance. Five dimensions of satisfaction measurement indicators based on the *Servqual* model can describe in general the quality of service to the community. **Purpose:** To investigate the overview of patient satisfaction level based on *Servqual* theory towards the health services at Dental and Oral Polyclinic of Regional Public Hospital dr. Kanujoso Djatiwibowo during COVID-19 Pandemic. **Method:** This research used quantitative descriptive observational method . Respondents were all patients who came and received treatment at the dental and oral polyclinic of RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo from September to October. The measurement of the level of satisfaction used a questionnaire instrument which was distributed offline . **Result:** A total of 96 patients who met the study inclusion criteria were analyzed. An average of 87.4% of respondents resulted in a very satisfied category value in all dimensions Patient satisfaction level, based on respective dimensions, were as follows: tangibility dimension = 89.33%, empathy dimension = 85.98%, responsiveness dimension = 86.25%, reliability dimension = 87.29%, and assurance dimension = 89.86%. **Conclusion :** The level of respondent satisfaction generated in this study describes the dental and oral services during the Covid-19 pandemic in line with efforts to improve the quality of RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo.

**Keywords :** COVID-19, Hospital, *Servqual*

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi perhatian khusus di banyak negara, terlepas dari tingkat pertumbuhan ekonomi dan pelayanan kesehatan di negaranya.<sup>1</sup> Untuk melakukan penilaian layanan kesehatan organisasi nasional maupun internasional telah menetapkan kepuasan pengguna layanan kesehatan sebagai salah satu indikator utama untuk mengendalikan hasil pelayanan kesehatan.<sup>2</sup> Pelayanan kesehatan dapat dievaluasi berdasarkan pelayanan pasien, hasil layanan, dan kepuasan pasien.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu merupakan upaya secara berkala dalam berbagai kondisi yang dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien serta menelaah hasil yang dikeluarkan dari pelayanan tersebut. Dengan demikian berbagai kekurangan dapat diketahui dan upaya perbaikan mutu pelayanan dapat dilakukan untuk memperbaiki tingkat kesehatan dan kesejahteraan pengguna layanan jasa kesehatan.<sup>3</sup>

Terdapat indikator ukuran kepuasan pasien yang terletak pada lima

dimensi kualitas pelayanan atau *Service Quality (Servqual)*, yaitu : *reliability* merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan terpercaya dan akurat, *tangible* merupakan penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi, *responsiveness* merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa dengan cepat, *assurance* adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan juga keyakinan. *empathy* merupakan kesediaan untuk peduli, memberi perhatian bagi pelanggan.<sup>4</sup> Kelima dimensi servqual ini dianggap sebagai yang paling efisien dalam membantu suatu perusahaan atau instansi untuk meningkatkan kualitas layanan.<sup>5</sup>

Coronavirus Disease 19 (COVID-19) merupakan penyakit infeksi saluran pernapasan yang disebabkan oleh virus corona jenis baru Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2), yang mulai teridentifikasi pertama kali di Wuhan-China Desember 2019.<sup>6</sup> Virus ini kemudian dengan cepatnya menyebar ke daerah lainnya. Setelah hampir dua bulan virus ini mewabah, akhirnya pada 30 Januari 2020, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan darurat global

terhadap virus corona karena virus ini sudah menyebar luas ke banyak negara.

Hingga 9 Juni 2021 menurut data COVID-19 WHO total kasus positif di dunia sebanyak 173.674.509 kasus konfirmasi positif dan 3.744.408 kasus kematian. Di Indonesia terdapat 1.877.050 kasus positif dan 52.162 kasus kematian. Di Provinsi Kalimantan timur sendiri menurut data Komite Penanganan COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional (KPCPEN) terdapat 72.328 kasus positif dan 1.741 kasus meninggal. Sedangkan menurut data Balikpapan Gugus Tugas Tanggap COVID-19 di Kota Balikpapan tercatat ada 17.104 kasus positif dan 604 meninggal dunia.

Upaya pengendalian terhadap penyebaran penyakit COVID-19 pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan pembatasan sosial termasuk Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar.<sup>7</sup> Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran Corona Virus Disease 2019.<sup>8</sup>

Pelayanan kesehatan sebagai sektor yang paling terdampak oleh situasi ini juga harus bersiap untuk menghadapi pandemi COVID-19. Hal tersebut juga menyebabkan perubahan regulasi pemerintah terkait dengan perkembangan penyakit dan situasi pandemi. Fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit dan tenaga kesehatan harus mengikuti acuan tersebut dengan kesiapsiagaan dalam melayani pasien.<sup>9</sup>

RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah yang dijadikan sebagai rumah sakit rujukan untuk menangani pasien terkonfirmasi positif COVID-19 di Kota Balikpapan. Di tengah pandemi seperti saat ini rumah sakit ini juga dituntut untuk tetap memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien umum *non COVID-19* dengan memperhatikan semua standar dan/atau protokol kesehatan sesuai dengan Pedoman Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Pandemi COVID-19. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo pada masa pandemi COVID-19 di Kota Balikpapan.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif observasional kuantitatif, penelitian ini dilakukan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo pada tanggal 22 September – 6 Oktober 2021. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang datang berkunjung ke poliklinik gigi dan mulut yang diambil dengan rumus estimasi proporsi dan didapatkan sampel penelitian sebanyak 96 responden. Dan metode sampling yang dipilih adalah *purposive sampling*. Kemudian melakukan uji kelayakan penelitian di Komisi Etik Penelitian RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo dan mendapatkan etik penelitian dengan nomor No.04/IX/KEPK-RSKD/2021. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner *Servqual*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 menunjukkan distribusi data jenis kelamin responden laki – laki lebih sedikit yaitu sebanyak 28 orang (29.2 %) dibandingkan dengan responden perempuan sebanyak 68 orang (70.8 %). Hasil penelitian menunjukkan responden terbanyak berasal dari kategori dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 26 orang (27.1 %), sedangkan untuk kategori manula merupakan responden paling

sedikit dengan jumlah responden sebanyak 2 orang (2.1 %). Hasil penelitian ini juga menunjukkan distribusi data pendidikan akhir responden terbanyak yaitu SMA/SMK sebanyak 43 orang (44.8 %) dan untuk data distribusi pendidikan akhir paling sedikit yaitu pendidikan akhir akademi dengan responden sebanyak 2 orang (2.1 %). Distribusi data pekerjaan responden terbanyak ada 2 kategori yang mendapatkan jumlah yang sama yaitu IRT dan swasta/wiraswasta sebanyak 23 orang (24 %), sedangkan untuk data distribusi pekerjaan responden paling sedikit yaitu pensiunan sebanyak 3 orang (3.1 %).

Distribusi data dimensi *Servqual* (tabel 2) menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap seluruh dimensi dengan rata-rata kriteria sangat puas terhadap kualitas pelayanan RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo. Sedangkan secara keseluruhan, hasil menunjukkan bahwa nilai rata-rata persentase tingkat kepuasan pasien dari lima dimensi adalah sebesar 87,74%. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan.<sup>10</sup>

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik		Jumlah	
		N	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	28	29.2
	Perempuan	68	70.8
Umur	17 – 25	19	19.8
	26 – 35	24	25
	36 – 45	26	27.1
	46 – 55	14	14.6
	56 – 65	11	11.5
	>65	2	2.1
	Pendidikan	SD	3
SMP		5	5.2
SMA/SMK		43	44.8
DIII/DIV		19	19.8
S-1/S-2		24	25
Akademi		2	2.1
Pekerjaan	Tidak Bekerja	4	4.2
	Pelajar/Mahasiswa	10	10.2
	Guru	4	4.2
	PNS	13	13.5
	IRT	23	24
	Pensiunan	3	3.1
	Swasta/ Wiraswasta	23	24
	Tenaga Kesehatan	5	5.2
	Lain-lainnya	11	11.5

**Tabel 2. Distribusi Data Dimensi *Servqual***

Dimensi <i>Servqual</i>	Penilaian			
	Skor	Mean	Tingkat Kepuasan Pasien (N = 96)	Kriteria
<i>Tangible</i> (Tampilan Fisik)	429	4,5	89,33%	Sangat puas
<i>Emphaty</i> (Empati)	413	4,3	85,98%	Sangat puas
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	414	4,3	86,25%	Sangat puas
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	419	4,4	87,29%	Sangat puas
<i>Assurance</i> (Jaminan)	431	4,5	89,86%	Sangat puas

Hasil tingkat kepuasan responden pada dimensi *tangible* menggambarkan bahwa tampilan fisik RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo termasuk poliklinik gigi dan mulut sudah sangat baik. Dimensi ini meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, sarana dan informasi. Hal tersebut dapat memengaruhi pasien untuk menilai kualitas pelayanan.<sup>9</sup> Responden merasa sangat nyaman ketika sedang berada di ruang tunggu dan ruangan pemeriksaan karena dilengkapi oleh AC, TV dan tempat duduk yang nyaman. Dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit dinilai berpenampilan rapi, sopan dan serasi. Selama masa pandemi penggunaan alat pelindung diri (APD) level 3 sangat dianjurkan pada saat memberikan perawatan gigi dan mulut kepada pasien, adapun APD level 3 yang dimaksud yaitu sarung tangan, *gown*, penutup kepala, pelindung sepatu, *google* atau *face shield*, masker N95 atau alat *respirator*. Penggunaan masker bedah dan pelindung wajah dapat digunakan apabila *respirator* tidak tersedia.<sup>11</sup> Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti secara langsung yang menemukan bahwa seluruh petugas baik dokter gigi ataupun perawat gigi saat melakukan perawatan terhadap pasien sudah menggunakan APD sesuai anjuran

protokol pelayanan kesehatan di masa pandemi sehingga pasien merasa aman dan nyaman serta tidak takut tertular *COVID-19*. Sarana dan prasarana yang ada juga dinilai sangat baik dan memadai dalam menunjang perawatan gigi dan mulut, meskipun terdapat 1 responden yang merasa kurang puas akan sarana dan prasarana yang ada tetapi hal tersebut tidak memengaruhi penilaian secara keseluruhan.

Hasil penilaian responden yang sangat puas terhadap dimensi *emphaty* (empati) menggambarkan mutu pelayanan petugas telah sesuai standar pemerintah. Pasien merasa nyaman terhadap komunikasi dengan dokter gigi, perawat gigi, dan petugas rumah sakit. Pasien merasa tidak menunggu antrian yang terlalu lama. Keluhan utama terhadap pelayanan di RS pemerintah adalah daya tanggap dan empati yang berhubungan dengan kelambatan pelayanan dan singkatnya waktu konsultasi.<sup>12</sup>

Hasil rata-rata penilaian responden terhadap dimensi ketanggapan menunjukkan tingkat sangat puas, hal ini sejalan dengan capaian status akreditasi paripurna RSUD dr.Kanujoso Djatiwibowo. Menurut Parasuman et al, *responsiveness* (ketanggapan) yaitu kesediaan petugas dalam melayani konsumen dan

memberikan jasa dengan cepat.<sup>13</sup> Hasil observasi langsung pada poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo hanya 2 orang responden yang menjawab tidak setuju dengan pernyataan pelayanan di poli gigi dan mulut dimulai tepat waktu. Namun demikian, secara keseluruhan pasien merasa terlayani dengan baik oleh petugas administrasi yang bekerja dengan sigap sehingga tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapat pemeriksaan. Dokter yang melaksanakan tugas dinilai telah memberikan pelayanan dengan jelas dan santai yang membuat pasien merasa nyaman. Prosedur penyampaian informasi dinilai oleh pasien mudah dimengerti dan jelas. Mumu et al., dalam penelitiannya yang dilakukan pada Instalasi Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof Dr R.D. Kandou Manado mengatakan bahwa kemampuan petugas untuk memberi pelayanan dengan cepat, segera menanggapi setiap keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas tentang tindakan medis dan terapi yang diberikan, memperhatikan setiap kebutuhan pasien, dan alur pelayanan terinformasikan dengan jelas adalah hal yang sangat menentukan status predikat pelayanan yang baik pada suatu fasilitas kesehatan.<sup>14</sup>

Tingkat sangat puas juga diperoleh pada dimensi kehandalan dan jaminan.

Poin dimensi *reliability* (kehandalan) dinilai sangat baik karena dianggap cepat dalam menangani keluhan sesuai kebutuhan serta kegiatan administrasi sudah rapi dan teratur. Parasuman et al mengatakan bahwa *assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan penyedia jasa menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.<sup>18</sup> Hal tersebut juga dirasakan oleh peneliti saat melakukan observasi langsung pada poliklinik gigi dan mulut RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo bahwa seluruh dokter gigi dan perawat gigi yang bertugas sudah sangat sopan, baik, serta ramah kepada pasien sehingga menciptakan suasana yang menyenangkan bagi pasien. Kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki oleh dokter gigi, perawat gigi dan petugas rumah sakit dinilai pasien sudah sangat luas dan cukup sesuai kebutuhan pasien.

## SIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi dan mulut RSUD dr.Kanujoso Djatiwibowo pada masa pandemi COVID-19 sejalan dengan upaya peningkatan mutu rumah sakit dan sesuai status paripurna yang telah diraih.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Samad R, Akbar FH, Pasiga BD, Pratiwi R, Anwar AI, Djameluddin N, et al. Evaluation of patient satisfaction on quality of public dental health service from different dimensions in Indonesia. *Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr*. 2018;18(1):1–8.
2. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. Conceptualisation of patient satisfaction: A systematic narrative literature review. *Perspect Public Health*. 2015;135(5):243–50.
3. Angraini AI. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriwaru Kabupaten Bone. 2015.
4. Pangerapan DT, Palandeng OELI, Rattu AJM. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokt Klin*. 2018;2(1):9–18.
5. Kabadayi N, Cirpin BK. Service quality analysis with using a fuzzy AHP methodology: A case study in veterinary hospital in Turkey. *Proc Int Conf Ind Eng Oper Manag*. 2016;411–9.
6. Yuliana. Corona virus diseases (Covid -19); Sebuah tinjauan literatur. *Wellness and Healthy Magazine*. 2020;2(February):124–37.
7. Ristiyawati A. Efektifitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NRI Tahun 1945. *Adm Law Gov J*. 2020;3(2):240–9.
8. Tuwu D. Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Pandemi Covid-19. *J Publicuho [Internet]*. 2020;3(2):267. Available from: [http://ojs.uho.ac.id/index.php/PUB\\_LICUHO/article/view/12535](http://ojs.uho.ac.id/index.php/PUB_LICUHO/article/view/12535)
9. Asmirajanti M, Aliyupiudin Y, Rusmini S, Rumondang PR, Chanafie D, Supyono. Penerapan Standar Akreditasi terhadap Mutu dan Keselamatan Pasien Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19. *J Hosp Accred*. 2021;03:65–70.
10. Tjiptono F. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi; 2014. p265 – 346
11. Hudyono R, Bramantoro T, Benyamin B, Dwiandhono I, Soesilowati P, Hudyono AP, et al. During and post COVID-19 pandemic: prevention of cross infection at dental practices in country with tropical climate. *Dent J (Majalah Kedokt Gigi)*. 2020;53(2):81.
12. Raharja YD, Kusumadewi S, Astiti DP. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *ODONTO Dent J*. 2018;5(1):34.
13. Kusyana DNB, Pratiwi KA. Skala Pengukuran Kualitas Layanan : Sebuah Kajian Literatur. 2019;1(2):21–39.
14. Mumu LJ, Kandou GD, Doda D V. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof . Dr . R . D. Kandou. *J Unsrat [Internet]*. 2015;1.