

## SCOPING REVIEW : KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI

Tiarma Talenta Theresia<sup>1\*</sup>, Sri Lestari<sup>2</sup>, Raden Roro Asyurati Asia<sup>3</sup>, Tri Erri Astoeti<sup>4</sup>

Departemen Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat Pencegahan, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Trisakti Jakarta 11440, Indonesia<sup>1,2,3,4</sup>

\*Corresponding Author : tiarma@trisakti.ac.id

### ABSTRAK

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu hubungan dokter-pasien, brand image klinik atau rumah sakit dan empati tenaga medis. Faktor-faktor tersebut dapat menimbulkan persepsi pasien dan akan menjadi ukuran sejauh mana kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya dari penyedia layanan berdasarkan pengalaman dibandingkan dengan harapan individu. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi di berbagai negara. Menggunakan metode pencarian literatur pada database Google Scholar dengan menerapkan kriteria PCC (*Population, Concept, and Context*) dengan pedoman PRISMA-ScR. Kriteria inklusi adalah artikel penelitian yang diterbitkan dalam 4 tahun terakhir dalam bahasa Inggris dan memuat teks lengkap. Data yang diekstraksi dianalisis secara deskriptif. Dari total 892 artikel, dipilih 6 artikel untuk digunakan dalam penelitian. Setiap artikel memuat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi di beberapa negara. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan gigi. Persepsi kepuasan pasien didukung oleh nilai intrinsik dan ekstrinsik. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Dari penelitian tersebut ditemukan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi di berbagai negara berbeda-beda.

**Kata kunci** : kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan gigi, loyalitas pasien

### ABSTRACT

*Patient satisfaction can be influenced by several factors, namely the doctor-patient relationship, the brand image of the clinic or hospital and the empathy of medical personnel. These factors can give rise to patient perceptions and will be a measure of the extent to which patients are satisfied with the health care they receive from service providers based on experiences compared to individual expectations. To determine the level of patient satisfaction with the quality of dental health services in various countries. Method: Using the literature search method on the Google Scholar database by applying PCC criteria (Population, Concept and Context) with PRISMA-ScR guidelines. Inclusion criteria were research articles published within the last 4 years in English and containing full text. The extracted data was analyzed descriptively. From a total of 892 articles, 6 articles were selected for use in the research. Each article contains patient satisfaction with the quality of dental health services in several countries. The level of patient satisfaction is greatly influenced by the quality of dental health services. Perceptions of patient satisfaction are supported by intrinsic and extrinsic value. It can be concluded that the higher the level of service quality, the higher the level of satisfaction felt by patients. From this research, it was found that the level of patient satisfaction with the quality of dental health services in various countries varies.*

**Keywords** : patient satisfaction, patient loyalty, oral health service quality

### PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi salah satu kebutuhan mendasar yang menunjang aktivitas sehari-hari manusia. Menurut WHO, definisi kesehatan adalah keadaan sejahtera fisik, mental, dan sosial secara utuh dan bukan hanya bebas dari penyakit atau kelemahan. (Akbar, Ulfah, & Maretta, 2020) Perkembangan ekonomi di dunia berdampak pada peningkatan kebutuhan akan kesehatan, terutama mengenai kesehatan gigi dan mulut. Kesehatan gigi merupakan bagian

integral dari kesehatan yang menunjang kualitas hidup seseorang. Pemberian layanan kesehatan gigi dan mulut bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi masyarakat dimana pelayanan tersebut dapat diberikan oleh berbagai penyedia layanan kesehatan gigi. (El Dalatony et al., 2023) Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan gigi berpengaruh pada angka kunjungan pasien ke pelayanan kesehatan gigi, seperti rumah sakit dan klinik gigi. (Dewanto & Lestari, 2014)

Dalam layanan kesehatan, pasien berperan penting dalam memberikan nilai intrinsik untuk setiap fasilitas kesehatan dalam hal kualitas, kesempurnaan, pekerjaan institusional dan profesional. Tujuan utama dalam setiap organisasi kesehatan adalah kepuasan pasien, dan penilaian kepuasan pasien merupakan bagian penting dari penilaian layanan perawatan kesehatan dalam hal kualitas layanan dan daya tanggap terhadap sistem perawatan kesehatan. (Hashem & Ali, 2019)

Kepuasan pasien merupakan suatu ukuran sejauh mana pasien puas dengan perawatan kesehatan yang diterima dari penyedia layanan kesehatan berdasarkan pengalaman yang dibandingkan dengan harapan individu. (Manzoor, Wei, Hussain, Asif, & Shah, 2019) Kepuasan pasien bergantung pada proses, struktur dan perawatan, pengalaman medis sebelumnya, serta faktor sosial, demografis, fisik, dan psikologis. Faktor pendukung lainnya seperti komunikasi dokter-pasien, biaya pengobatan, lingkungan fisik dan fasilitas yang ditawarkan oleh pusat pelayanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien. (Dragidella, Ferizi, & DRAGIDELLA, 2017) Kepuasan pasien sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan yang dibutuhkan pasien. (Nugraha & Sumadi, 2020)

Kepuasan pasien sangat penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk menjaga hubungan dengan pasien dimana pasien yang puas berpotensi menjadi pelanggan, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam organisasi, dan berkaitan dengan keuntungan finansial. (Adhikari, Paudel, Mishra, Shrestha, & Upadhyaya, 2021) Opini pasien menjadi standar untuk mengukur efisiensi dan efektivitas pelayanan. Efisiensi berkaitan dengan penyediaan dalam penyampaian layanan dan perawatan yang berkualitas. Efektivitas berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga penyedia layanan kesehatan yang memberikan pelayanan berkualitas tinggi akan berpotensi untuk mendominasi pasar dan mencapai keunggulan kompetitif walaupun layanan tersebut sangat mahal. (Afrashtehfar, Assery, & Bryant, 2020)

Persepsi pasien akan kualitas layanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Nilai intrinsik terdiri dari emosional (yaitu, sejauh mana tenaga kesehatan berempati dengan pasien), epistemik (yaitu, sejauh mana keyakinan pasien dihormati), dan sosial (yaitu, persepsi menjadi diperlakukan dengan hormat). Dampak dari faktor-faktor ini masih harus diperhatikan, terutama pada nilai intrinsik. (Faramita, Mansur, & Huda, 2014).

Kepuasan pasien beragam pada tiap negara, baik pada negara maju maupun negara berkembang. Banyak studi penelitian yang mengukur hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas penyedia layanan kesehatan selama bertahun-tahun. Berbagai penelitian menjadikan kepuasan pasien sebagai indikator kualitas layanan kesehatan. Pada penelitian di Yogyakarta menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap tindakan dokter gigi berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pasien. Bila dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan di Vietnam, kepuasan pasien dipengaruhi oleh indikator fungsional (seperti fasilitas, ketepatan waktu layanan, peralatan canggih) serta pelayanan berbasis *teledentistry* memengaruhi kepuasan pasien. Adanya perbedaan indikator tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor dari kualitas layanan kesehatan yang memengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi di beberapa negara di Asia serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhinya sehingga membantu tenaga kesehatan agar dapat memberikan pelayanan

yang optimal dan sebagai referensi lainnya yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien.(Tan, Ojo, Cheah, & Ramayah, 2019)

## METODE

Pada penelitian ini menggunakan jenis dan rancangan penelitian observasional deskriptif melalui *scoping review*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret - April 2023 dengan kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian ini merupakan rekomendasi menurut *Joanna Briggs Institute*.(Peters et al., 2020; Tricco et al., 2018)

Tahapan dalam penelitian ini disusun dengan tahapan awal yaitu untuk melakukan pencarian artikel. Metode kriteria PCC (*population, concept, context*) digunakan untuk penelusuran pustaka. *Population* dalam penelitian ini yaitu pasien yang melakukan perawatan gigi ke layanan kesehatan gigi. *Concept* penelitian ini berupa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi. *Context* pada penelitian ini tanpa batasan wilayah geografis saat pemilihan artikel. Pencarian artikel dilakukan pada tanggal 25 Maret dengan menggunakan *Boolean search* pada *database Google Scholar* berupa ("*patient satisfaction*" OR "*patient experience*") AND ("*dental*" OR "*dental treatment*" OR "*dental service*") AND "*service quality*" AND "*loyalty*".

Setelah dilakukan pencari artikel, dilanjutkan dengan proses untuk menyeleksi artikel. Sebanyak 210 artikel yang ditemukan dari *Boolean search* dipindahkan ke *Google Sheets, Microsoft Excel* untuk dilakukan penyaringan dengan proses seleksi artikel. Penyaringan artikel dilakukan secara sistematis dengan pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analyses extension for Scoping Review* (PRISMA-ScR) sebagai panduan, kemudian dilakukan skrining berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi pada penelitian yaitu jika artikel merupakan (1) Artikel yang membahas tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi; (2) Artikel dalam 4 tahun terakhir; (3) Menggunakan bahasa Inggris. Selain itu, kriteria eksklusi pada penelitian ini jika artikel merupakan suatu penelitian *scoping review, systematic review, meta analysis, literature review*, serta ulasan atau komentar, atau artikel yang tidak dapat diakses sepenuhnya. Proses seleksi studi pertama dengan skrining artikel, yaitu judul dan abstrak dibaca untuk penentuan eksklusi pada artikel-artikel yang tidak relevan pada penelitian ini. Selanjutnya, sisa artikel yang didapatkan diulas kembali secara keseluruhan teks dan jika tidak layak, tidak diikutsertakan atau dieksklusikan dalam *scoping review* ini. Artikel yang dinilai layak dan dapat diikutsertakan kemudian dimasukkan kedalam tabel ekstraksi data.

## HASIL

Hasil pencarian kalimat *Boolean* pada *database Google Scholar* terdapat 892 artikel yang telah dipublikasikan dalam 4 tahun terakhir. Saat artikel-artikel tersebut ditinjau dengan membaca judul dan abstrak artikel berdasarkan kriteria inklusi serta eksklusi dan kaitannya dengan PCC, didapatkan sebanyak 17 artikel. Dari 892 artikel, artikel dieksklusikan karena alasan-alasan berikut: (1) publikasi sebelum tahun 2019, (2) menggunakan bahasa selain bahasa inggris dan bahasa indonesia, tidak dapat diakses, *systematic review, meta analysis, literature review*, berupa ulasan atau komentar, *scoping review*, dan penelitian dilakukan selain di *dental clinic*. Pada akhirnya, 10 artikel diidentifikasi layak untuk digunakan di dalam *scoping review* ini. Tabel 1 menampilkan hasil penelitian berupa ekstraksi data dari artikel-artikel yang diikutsertakan.

Tabel 1. Hasil Ekstraksi Data

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Desain Penelitian	Variabel Dependen	Variabel Independen	Alat Ukur	Hasil Penelitian
1	Alhabib S, Albarikan O (2021)	<i>Impact of Dental Services on Patients' Perception at Private Dental Clinics in Riyadh, Saudi Arabia</i>	Potong silang	Kepuasan pasien	Layanan perawatan gigi	Kuesioner diadaptasi dari Mahrous dan Hifnawy (2003)	Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata kepuasan pasien terhadap interaksi pasien-staf gigi adalah 63,8%, kompetensi teknis adalah 59,8%, efisiensi sistem/administrasi dan pengaturan/lingkungan klinik adalah 54,9%. Sehingga, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan keseluruhan adalah 59,5%. Keterbatasan penelitian: Kurangnya kerjasama dari sebagian besar fasilitas sampel dan periode waktu penelitian singkat.
2	Siripipatthanakul S (2021)	<i>Service Quality, Patient Satisfaction, Word-Of-Mouth, and Revisit Intention in A Dental Clinic, Thailand</i>	Potong silang	Kunjungan ulang	Kualitas layanan, kepuasan pasien dan <i>word-of-mouth</i>	Kuesioner yang disusun oleh peneliti	Penelitian ini mengungkapkan bahwa empati merupakan faktor tertinggi yang mempengaruhi kepuasan pasien, diikuti oleh reliabilitas, bukti fisik, jaminan, dan daya tanggap. Sehingga niat berkunjung kembali dapat diprediksi

							oleh kepuasan pasien sebesar 53,4% dan WOM dapat dijelaskan oleh kepuasan pasien sebesar 42,9%. Keterbatasan penelitian: Penelitian hanya dilakukan pada klinik gigi swasta.
3	El Dalatony MM, Alshareef RI, Alkahtani AR, et al. (2023)	<i>Patient Satisfaction as a Determinant of Patient Loyalty to the Dentist in Dental Clinics</i>	Potong silang	Loyalitas pasien	Kepuasan pasien	Kuesioner Press Gagney (Skala Likert)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor kepuasan rata-rata tertinggi yaitu mengenai perhatian dokter gigi yang mendengarkan pasien dengan baik, dengan skor 3,86 dari 5 atau 77,2%. Prediktor tertinggi loyalitas pasien terhadap dokter giginya adalah penjelasan dokter gigi tentang pilihan pengobatan kepada pasiennya. Keterbatasan penelitian: Respon tidak lengkap/tidak ada, kurang pertanyaan demografis pada survei yang digunakan.
4	Lin W, Yin W (2022)	<i>Impacts of service quality, brand image, and</i>	Potong silang	Kesetiaan pasien	Kualitas pelayanan, brand image, nilai keuntungan,	Kuesioner secara online	Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel

*perceived  
value on  
outpatient's  
loyalty to  
China's  
private  
dental  
clinics with  
service  
satisfaction  
a mediator*

dan  
kepuasan  
pelayanan

demografi  
dan  
sosioekonomi, nilai  
keuntungan,  
dan kepuasan  
pasien secara  
langsung dan  
secara positif  
mempengaruhi  
loyalitas  
pasien. Nilai  
rata-rata  
kesetiaan  
pasien adalah  
7.38 dari 10,  
nilai  
kepuasan  
responden  
11.08 dari  
15, nilai  
keuntungan  
adalah 7.14  
dari 10,  
*brand image*  
klinik 10.98  
dari 15,  
kualitas yang  
diharapkan  
14.92 dari  
20, kualitas  
yang  
didapatkan  
60.01 dari  
80. Selain  
itu, nilai  
keuntungan,  
kualitas yang  
dirasakan,  
dan kualitas  
yang  
diharapkan  
mempengaruhi  
loyalitas  
pasien  
dengan cara  
mempengaruhi  
kepuasan  
pasien.  
Keterbatasan  
penelitian:  
Penelitian  
dilakukan  
hanya pada  
klinik gigi  
swasta dan  
sampel yang  
digunakan  
tidak bisa  
merepresentasi

							kan seluruh populasi China.
5	Yong AJ, Mohamad N, Saddki N, Ahmad WMA, Alam MK (2020)	<i>Patient Satisfaction Towards Dentist-Patient Interaction Among Patients Attending Outpatient Dental Clinic Hospital Universiti Sains Malaysia</i>	Potong silang	Kepuasan pasien	Interaksi dokter-pasien	Kuesioner Skala Kepuasan Interaksi Perubatan - 11 (SKIP-11) yang disusun oleh peneliti	Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah pasien (64.6%) puas dengan interaksi dokter-pasien secara keseluruhan. Hal ini sangat dipengaruhi oleh karakteristik-karakteristik dokter seperti usia, jenis kelamin, dan lama tahun layanan. Keterbatasan penelitian: Kepuasan pasien terhadap interaksi dokter-pasien dapat dipengaruhi oleh disiplin-disiplin lainnya seperti kompetensi teknis, efisiensi administrasi, dan lingkungan klinik. Penelitian hanya memperhatikan interaksi antara dokter-pasien, dan sampel hanya pada klinik gigi pada rumah sakit pendidikan.
6	Bustamin F, Pasiga BD, Samad R,	<i>The Empathy Of Dental</i>	Potong silang	Kepuasan pasien	Empati tenaga kesehatan	Kuesioner secara online	Hasil menunjukkan bahwa pasien

Anwar AI, Nurdin F (2022)	<i>Health Workers On The Level Of Patient Satisfaction And Loyalty At The Dental Hospital During The Covid 19 Pandemic</i>	melalui <i>google forms</i>	sangat puas dengan empati dari staf dental, dengan yang paling tinggi pada perhatian dokter gigi untuk memberikan pelayanan (61.13%) dan pada indikator kesetiaan terdapat kebanyakan pasien bersedia memeriksa diri kembali pada rumah sakit tempat dirawat (55.48%).
---------------------------------	--	------------------------------------	---

Tabel 1 menunjukkan enam artikel yang dianalisis pada scoping review ini. Semua artikel menggunakan desain penelitian cross-sectional yang berasal dari berbagai negara di Asia. Semua penelitian yang direview melibatkan responden pasien yang datang ke klinik/poli gigi.

## PEMBAHASAN

Seiring dengan perkembangan dalam spesialisasi dan perawatan gigi, pilihan pasien dalam memilih klinik untuk melakukan perawatan gigi juga semakin beragam. Oleh karena itu, untuk meningkatkan loyalitas pasien dan jumlah pasien dalam klinik, diperlukan penyediaan perawatan yang sesuai dengan ekspektasi pasien.

Penelitian yang dilakukan Siripipatthanakul dkk (2021), empati merupakan elemen dari kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien (Beta=0,411,  $p < 0.001$ ), diikuti dengan reliabilitas (Beta=0.183,  $p < 0.05$ ), perwujudan nyata/*tangibility* (Beta=0.119,  $p < 0.05$ ), jaminan/*assurance* (Beta=0.077,  $p > 0.05$ ), daya tanggap/*responsiveness*, (Beta=0.053,  $p > 0.05$ ). (Siripipatthanakul, 2021)

Empati dari dokter gigi merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Terkait pelayanan dokter gigi oleh penelitian Adebayo dkk. Pada tahun 2014 di Nigeria ditemukan 61,13% atau lebih dari separuh total responden menyatakan sangat puas. Pasien menilai seberapa perhatian dokter terhadap mereka saat dirawat. Dokter yang memperhatikan pasien akan memberikan kenyamanan dan kepercayaan pasien sehingga pasien akan kooperatif selama perawatan. (Adebayo, Adesina, Ahaji, & Hussein, 2014) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Alhabib dkk. (2021) Hasil interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan di klinik gigi pribadi di Saudi arabia, sebesar 63.8% atau 2/3 dari responden menyatakan bahwa komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien menunjukkan pola komunikasi yang didominasi keramahan dan emosional. (Bahadur, 2020)

Sedangkan, Pada penelitian Akbar dan Pratiwi di Indonesia, pada 2016 mengenai kepuasan pasien ditemukan bahwa 49,47% pasien merasa sangat puas dan 32,16% pasien merasa puas atas perhatian dokter dengan memberikan instruksi sebelum dan sesudah pengobatan. Namun ada juga 9 orang (3,18%) yang tidak puas dengan petunjuk yang diberikan oleh dokter.



Kejelasan dalam memberikan instruksi sebelum dan sesudah pengobatan sangat penting untuk menentukan keberhasilan pengobatan.(Akbar et al., 2020) Pada penelitian yang berkaitan dengan empati petugas administrasi ditemukan 42,05% merasa puas tetapi ada juga 1,41% yang merasa sangat tidak puas.(Bahadur, 2020)

Kurangnya kejelasan dalam memberikan informasi dari petugas administrasi menjadi hal yang membuat pasien tidak puas, juga pada saat menunggu giliran antrian. Bahadur menyatakan layanan administrasi dapat membantu pelanggan untuk menyelesaikan kebutuhan mereka secara tepat waktu jika ditangani dengan baik. Perilaku empati di garda terdepan juga dapat dianggap sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan.(Bahadur, 2020)

Pada penelitian mengenai loyalitas pasien di Palembang, Indonesia didapatkan bahwa pasien sangat bersedia untuk berkunjung kembali di RSGM tempat berobat 59,01% (n=157) dan terdapat 35,69% pasien bersedia memeriksakan diri di bagian lain jika dirujuk, seperti di bagian radiologi, atau spesialis kedokteran gigi lainnya. Komitmen pelanggan untuk tetap bertahan untuk berlangganan kembali atau melakukan kunjungan pelayanan secara konsisten di kemudian hari merupakan salah satu bentuk loyalitas.(Nurrahmi & Al Fikri, 2018)

Faktor lain yang menentukan loyalitas adalah kepuasan pelanggan, kualitas layanan, komitmen pelanggan, manfaat yang dirasakan, dan juga perilaku pelanggan. Pada penelitian di China menunjukkan bahwa variabel demografis dan sosial ekonomi, manfaat yang dirasakan terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif dan langsung terhadap loyalitas pasien.(Lin & Yin, 2022)

Sebagian besar klinik gigi swasta tidak memiliki layanan *online* untuk penjadwalan janji temu di China, sehingga calon pasien tidak dapat membuat janji temu dan mengakibatkan waktu tunggu yang lama. Ketika waktu tunggu sangat lama, pasien lebih sedikit untuk mau menerima layanan. Kekhawatiran kedua adalah lokasi klinik gigi swasta. Saat ini, klinik gigi swasta berskala besar biasanya berlokasi di pusat perkotaan dan terpisah dari pemukiman penduduk yaitu masyarakat umum, sehingga mengurangi kenyamanan. Popa dan Daniela serta dan Crutzen dkk. menyatakan bahwa aplikasi *online* dapat memberikan layanan yang nyaman bagi pasien dan dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Atas dasar ini, klinik gigi swasta dapat sepenuhnya menggunakan aplikasi publik seperti WeChat untuk menyediakan berbagai layanan, seperti konsultasi medis, pendaftaran janji temu, diagnosis online, pertanyaan biaya, dan pembayaran online.(Lin & Yin, 2022)

Kekhawatiran lain adalah biaya layanan. Saat penyidik melakukan survei, kebanyakan swasta klinik gigi di Kota Dongguan tidak memiliki daftar harga dan standar pengisian yang jelas, yang mana umumnya berupa biaya untuk konstultasi dokter maupun tindakan. Untuk standarisasi pengembangan klinik gigi, otoritas kesehatan harus memperkuat pengawasan klinik gigi swasta, dan pengawasan harian dan pemeriksaan kualifikasi, kualitas layanan, keamanan peralatan, dan biaya harga harus disesuaikan. Lebih-lebih lagi, memeriksa dan menentukan kualifikasi dokter gigi diperlukan untuk menunjang loyalitas.(Lin & Yin, 2022)

Pelanggan yang loyal dapat diukur dengan tiga hal, yaitu testimoni yang bersifat positif tentang perawatan, merekomendasikan kepada teman, dan melakukan perawatan yang dilakukan secara terus menerus. Hal ini sejalan dengan penelitian yang lain di 3 Rumah Sakit di Makassar yaitu ditemukannya pasien yang sangat bersedia merekomendasikan rumah sakit gigi tempatnya berobat kepada kerabat lainnya sebanyak 44,17% (n=125) dan akan tetap menggunakan rumah sakit gigi tempatnya berada sebanyak 35,69% (n = 101).<sup>20</sup> Penelitian oleh Mervat dkk, (2023) pada 964 pasien di klinik gigi pemerintah di Saudi Arabia, menunjukkan hasil bahwa salah satu faktor terpenting dari loyalitas pasien adalah sikap dan perilaku dokter gigi saat menjelaskan rencana perawatan dan saat dokter gigi mendengarkan pasien.(El Dalatony et al., 2023) Terdapat hasil penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap komunikasi antara dokter-pasien, lebih dari separuh (64,6%) pasien yang datang ke klinik gigi rawat jalan

salah satu Rumah Sakit di Malaysia merasa puas dengan keseluruhan interaksi dokter gigi-pasien. Namun jumlahnya lebih rendah dibandingkan dengan penelitian lain di Arab Saudi (79,5%) dan Inggris (89%). Temuan serupa dilaporkan dalam studi yang dilakukan oleh Othman dan Razak di mana mereka menemukan 62% responden merasa puas dengan layanan yang diberikan.(Yong, Mohamad, Saddki, Ahmad, & Alam, 2021)

Hasil dalam tiga kategori dari SKIP-11 yaitu penyembuhan dari penderitaan, hubungan atau kepercayaan, dan hasil interaksi menunjukkan bahwa 60,7%, 56,8%, dan 53,7% pasien puas di masing-masing kategori dari perawatan dokter gigi. Namun, temuan kami lebih rendah dibandingkan dengan studi yang dilakukan oleh Norhayati dkk. Di negara yang sama yaitu Malaysia di mana mereka menemukan 85,3% pasien puas dengan ranah penyembuhan rasa sakit, 91,2% puas dengan ranah hubungan atau kepercayaan terhadap dokter dan 67,6% puas dengan ranah hasil interaksi dokter-pasien. Studi yang dilakukan oleh Norhayati menggunakan kuesioner SKIP-11 untuk menilai kepuasan pasien dengan interaksi dokter-pasien selama enam bulan setelah mengikuti konseling pencegahan dan hubungannya dengan faktor risiko kardiovaskular. Artinya, masih diperlukan perbaikan dalam hal interaksi pasien-dokter gigi secara keseluruhan terutama pada domain hasil interaksi dan terkait kepercayaan.(Yong et al., 2021)

Hasil menunjukkan bahwa, pasien merasa tidak nyaman atau tidak yakin untuk mengikuti saran yang diberikan oleh dokter gigi. Temuan yang kurang baik ini bisa jadi karena ketidakmauan pasien untuk mengubah perilaku mereka dan mematuhi saran. Kategori mengenai hubungan atau kepercayaan merupakan komponen yang sangat penting dalam menjaga interaksi yang baik antara pasien dan dokter gigi karena penelitian menemukan bahwa faktor yang paling mendorong dalam pemanfaatan layanan gigi adalah tersedianya staf yang ramah. Agar seorang dokter gigi memiliki hubungan yang baik, mereka harus memiliki soft skill yang baik dan mampu berkomunikasi dengan pasiennya. Hal ini dikarenakan, soft skill dapat meningkatkan kepercayaan diri, profesionalisme, koordinasi, keramahan, dan optimisme pada individu secara lebih luas. Selain itu, perhatian utama pasien dalam berkomunikasi dengan dokter giginya adalah kesopanan dokter gigi, diikuti dengan interaksi informasi, dukungan moral, penjelasan prosedur dan pemahaman perasaan pasien. Ini adalah faktor-faktor yang memberikan kontribusi positif untuk komunikasi yang baik dan kepuasan.(Yong et al., 2021)

## **KESIMPULAN**

Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan gigi berpengaruh pada angka kunjungan pasien ke pelayanan kesehatan gigi seperti rumah sakit ataupun klinik gigi. Dalam persaingan penyedia layanan kesehatan, peran pasien berperan sangat penting terhadap penilaian kualitas pelayanan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh persepsi pasien. Persepsi pasien terhadap kualitas suatu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh nilai intrinsik yang terdiri dari emosional pasien, epistemik dan sosial. Kemudian persepsi pasien juga dipengaruhi oleh nilai ekstrinsik yaitu perkembangan ekonomi dan kebudayaan suatu negara. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien yang beragam di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan kesehatan ataupun dipengaruhi oleh tingkat kunjungan ulang pasien atau loyalitas pasien.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam menyelesaikan artikel ini serta kepada para pihak peneliti-peneliti sebelumnya juga pihak jurnal yang telah dijadikan sumber rujukan dalam artikel ini. Semoga dengan adanya artikel ini, dapat memberikan informasi yang berharga bagi yang membacanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adebayo, E. T., Adesina, B. A., Ahaji, L. E., & Hussein, N. A. (2014). Patient assessment of the quality of dental care services in a Nigerian hospital. *Journal of Hospital Administration*, 3(6), 20-28.
- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC health services research*, 21, 1-10.
- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K., & Bryant, S. R. (2020). Patient satisfaction in medicine and dentistry. *International journal of dentistry*, 2020.
- Akbar, F. H., Ulfah, U., & Maretta, Y. A. (2020). The effect of health services quality on satisfaction and loyalty in West Sulawesi Province, Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 8(D), 150-157.
- Bahadur, W. (2020). Effect of employee empathy on service loyalty through the development of trust in and satisfaction with service employee during service interactions. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management (IJCRMM)*, 11(1), 31-49.
- Dewanto, I., & Lestari, N. I. (2014). Panduan pelaksanaan pelayanan kedokteran gigi dalam sistem jaminan kesehatan nasional. *Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia*.
- Dragidella, F., Ferizi, L., & DRAGIDELLA, D. (2017). Evaluation of patient satisfaction with health services in University Dentistry Clinical Center of Kosovo, Europe. *International Journal of Pharma and Bio Sciences*, 7(06), 8.
- El Dalatony, M. M., Alshareef, R. I., Alkahtani, A. R., Alhajri, S. M., Alhumaidany, T. M., AlQarni, W. A., . . . Aldossary, M. S. (2023). Patient Satisfaction as a Determinant of Patient Loyalty to the Dentist in Dental Clinics. *Journal of Patient Experience*, 10, 23743735231166506.
- Faramita, N. I., Mansur, M., & Huda, S. (2014). Faktor pembentuk kepuasan kerja tenaga kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 47-53.
- Hashem, T. N., & Ali, N. (2019). The impact of service quality on customer loyalty: A study of dental clinics in Jordan. *International Journal of Medical and Health Research*, 5(1), 65-68.
- Lin, W., & Yin, W. (2022). Impacts of service quality, brand image, and perceived value on outpatient's loyalty to China's private dental clinics with service satisfaction as a mediator. *PloS one*, 17(6), e0269233.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International journal of environmental research and public health*, 16(18), 3318.
- Nugraha, M., & Sumadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tipe C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), 97-102.
- Nurrahmi, M., & Al Fikri, H. (2018). Kualitas Pelayanan Dampaknya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 15(02).
- Peters, M. D., Godfrey, C., McInerney, P., Munn, Z., Tricco, A. C., & Khalil, H. (2020). Chapter 11: scoping reviews. *JBIM manual for evidence synthesis*, 169(7), 467-473.
- Siripipatthanakul, S. (2021). Service quality, patient satisfaction, word-of-Mouth, and revisit intention in a dental clinic, Thailand. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*, 5(5), 832-841.
- Tan, C. N.-L., Ojo, A. O., Cheah, J.-H., & Ramayah, T. (2019). Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, 26(3), 129-143.

- Tricco, A. C., Lillie, E., Zarin, W., O'Brien, K. K., Colquhoun, H., Levac, D., . . . Weeks, L. (2018). PRISMA extension for scoping reviews (PRISMA-ScR): checklist and explanation. *Annals of internal medicine*, *169*(7), 467-473.
- Yong, A. J., Mohamad, N., Saddki, N., Ahmad, W. M. A. W., & Alam, M. K. (2021). Patient satisfaction towards dentist-patient interaction among patients attending outpatient dental clinic hospital universiti Sains Malaysia. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, *21*.