TESIS

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN KE PUSKESMAS DI WILAYAH KABUPATEN BANYUASIN

OLEH
NAMA : GUSTI TRI WAHYUNI
NIM : 10012682125057

PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022

TESIS

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN KE PUSKESMAS DI WILAYAH KABUPATEN BANYUASIN

Diajukan Sebagai Syarat untuk Mendapat Gelar
Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.)
Pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

Oleh :

NAMA : GUSTI TRI WAHYUNI
NIM : 10012682125057

PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN KE PUSKESMAS DI WILAYAH KABUPATEN BANYUASIN

TESIS

Diajukan Sebagai Syarat untuk Mendapatkan Gelar
Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.)
pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

Oleh :

GUSTI TRI WAHYUNI
10012682125057

Palembang, 25 November 2022

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M	**Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes**
NIP. 197606092002122001	**NIP. 198603102012122001**

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Tesis dengan judul "Hubungan kualitas pelayanan Kesehatan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas di Wilayah Kabupaten Banyuasin" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Proposal Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 22 Maret 2022 dan dinyatakan sah untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Palembang, November 2022
Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis

Ketua :

1. Dr. Rico Januar Sitorus, SKM, M.Kes (Epid) ( )
   NIP.198101212003121002

Anggota:

1. Dr. Misnaniarti, SKM., MKM ( )
   NIP. 197606092002122001
2. Dr. Haerawati Idris, SKM., M.Kes ( )
   NIP. 198603102012122001
3. Dr. dr. H.M. Zulkarnain, M.Med.Sc. PKK ( )
   NIP.196109031989031002
4. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS ( )
   NIP. 198601302019032013

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001

Koordinator Program Studi
S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat

Dr. Rostika Flora, S.Kep., M.Kes
NIP. 197109271994032004

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gusti Tri Wahyuni

NIM : 10012682125057

Judul Tesis : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas Di Wilayah Kabupaten Banyuasin

Menyatakan bahwa laporan tesis saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam tesis ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari siapapun.

Palembang, 24 November 2022

Gusti Tri Wahyuni

NIM.10012682125057

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Gusti Tri Wahyuni
NIM	:	10012682125057
Judul Tesis	:	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas Di Wilayah Kabupaten Banyuasin

Memberikan izin kepada Pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Dalam kasus ini saya setuju untuk menempatkan Pembimbing sebagai penulis korespondensi (*Corresponding author*).

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, November 2022

Gusti Tri Wahyuni
10012682125057

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Karya tulis ilmiah berupa Tesis,
November, 2022

Gusti Tri Wahyuni ; Dibimbing oleh Misnaniarti dan Haerawati Idris

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas di Wilayah Kabupaten Banyuasin

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan beberapa dimensi kualitas pelayanan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan *design cross sectional* yang dilakukan di 20 Puskesmas yang ada di wilayah kerja Kabupaten Banyuasin. Sampel merupakan pasien yang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin yang diambil dengan teknik *accidental sampling* (n=93 orang). Data diambil menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan uji *chi-square* dan *regresi logistic*. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 86% responden yang berminat untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Hasil analisis terhadap dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut, didapatkan bahwa dimensi *tangible, realiabillity, assurance, responsiveness,* dan *emphaty* berhubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin ($p<0.05$). Sementara hasil analisis multivariat menyatakan variabel *tangible* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap minat kunjungan ulang (*p value* = 0.005), 0R = 5,017 (95%CI: 1,293-19,462). Pasien yang menyatakan *tangible* baik berpeluang 5,017 lebih besar untuk berminat berkunjung ulang ke Puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin.

Kata Kunci : Kunjungan, minat, pasien, pelayanan

HEALTH POLICY ADMINISTRATION
MASTER STUDY PROGRAM (S2) PUBLIC HEALTH SCIENCE
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Scientific paper in the form of thesis
November, 2022

Gusti Tri Wahyuni; Supervised by Misnaniarti and Haerawati Idris

The Relationship between the Quality of Dental and Oral Health Services with Patient Revisit Interests in the Community Health Center in Banyuasin Regency

ABSTRACT

Service quality can be measured using several dimensions of service quality. Quality health services will affect the interest of patients to return to use health services at the health facility. This study aims to analyze the relationship between the quality of dental and oral health services with the patient's interest in repeat visits to the Puskesmas in the Banyuasin Regency, South Sumatra Province. This research is a cross sectional study conducted in 20 health centers in the working area of Banyuasin Regency. Samples were patients who used dental and oral health service facilities at puskesmas in Banyuasin Regency which were taken by accidental sampling technique (n=93 people). Data was taken using a questionnaire. Data analysis was performed by chi-square test and regresion logistic. Based on the results of the study, it was found that 86% of respondents were interested in reusing dental and oral health services. The results analysis on the dimensions of the quality of dental and oral health services, it was found that the dimensions of tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy were significantly related to the interest in repeat visits of patients to the Puskesmas in Banyuasin Regency (p<0.05). While the results of the binary logistic test stated that the tangible variable had the most dominant influence on the interest in repeat visits (p value = 0.005), OR = 5,017 (95% CI: 1,293-19,462). Patients who stated good tangible had a 5,017 greater chance of being interested in revisiting the Puskesmas in the Banyuasin Regency area.

Keywords: Visit, interest, patient, service

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Wa Syukurillah, dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah mencurahkan limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **"Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas Di Wilayah Kabupaten Banyuasin"**. Tesis ini merupakan salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan Program Studi Magister Ilmu Kesehatan masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tesis, pelaksanaan penelitian hingga penyelesaian tesis ini dapat berjalan dengan baik atas dukungan dari berbagai pihak, untuk itu perkenankan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Anis Saggaf, MSCE., selaku rektor Universitas Sriwijaya
2. Ibu Dr. Misnaniarti, SKM., M.KM., selaku dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat dan juga pembimbing I
3. Ibu Dr. Rostika Flora, S.Kep, M.Kes., selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat
4. Ibu Dr. Haerawati, SKM, M.Kes., selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam penyusunan tesis ini hingga selesai.
5. Dr. dr. H.M. Zulkarnain, M.Med.Sc.PKK., Dr. Rico Januar Sitorus, SKM., M(Epid)., dan Dr. Dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS., selaku Penguji yang telah bersama-sama memberikan saran dan masukan untuk perbaikan tesis ini.
6. Dinas Kesehatan Banyuasin, Kepala Puskesmas di Wilayah Kabupaten Banyuasin, dan staff poli gigi di Puskesmas Wilayah Kabupaten Banyuasin
7. Kedua Orangtuaku Sahabudin dan Hariani Idiarti yang selalu memberikan dukungan dan selalu direpotkan untuk mengasuh anak-anakku serta keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang sangat luar biasa.
8. Suami tercinta, Tony Widi Haryono, SH dan ketiga anak perempuanku AlHafna (Alifa, Hafshah, Fina), aku tanpa kalian butiran debu
9. Ibu Fitri Khalya dari Program Studi S2 IKM, Rekan-rekan S2 IKM Unsri angkatan 2021, dan semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu selama pendidikan dan penulisan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih banyak mempunyai kekurangan. Sehingga, penulis mengharapkan masukan bagi hasil penelitian ini dan penulis tetap berharap kiranya hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi pihak lain.

Palembang, November 2022

Gusti Tri Wahyuni

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allah selalu punya rencana yang indah dibalik Lelah.. alhamdulillahirrobbilalamin… Allahu Akbar…terimakasih ya Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang….

Tidak ada satu pun perjuangan yang tidak melelahkan, "Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar, yaitu yang ketika ditimpa musibah mereka mengucapkan: sungguh kita semua ini milik Allah SWT dan sungguh kepada Nya lah kita kembali". Q.S. Al-Baqarah ayat 155-156

Kupersembahkan tesis ini untuk yang terkasih:

Kedua orangtuaku,,

Suamiku tercinta,,

Ketiga anakku Alifa, Fira, dan Fina

Tanpa kalian aku hanyalah butiran debu……..

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Gusti Tri Wahyuni, dilahirkan di Kota Palembang pada tanggal 26 Agustus 1989. Anak ketiga dari empat bersaudara pasangan Bapak Sahabudin dan Hariani Idiarti. Pada usia 5 tahun peneliti mulai bersekolah di Taman Kanak-Kanak di TK Yulis Palembang. Peneliti menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 152 Palembang pada tahun 2001. Pada tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 19 Palembang dan tamat pada tahun 2004. Pada tahun ini juga peneliti melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Muhammadiyah 1 Palembang dan selesai pada tahun 2007. Peneliti melanjutkan pendidikan strata 1 pada tahun 2008 di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sriwijaya. Dan sekarang menjadi dokter gigi PNS fungsional di Puskesmas Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin. Sejak Agustus 2021 peneliti tercatat sebagai mahasiswa di Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya, Palembang dan saat ini sedang menyelesaikan karya tulis ilmiah berupa tesis dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas Di Wilayah Kabupaten Banyuasin".

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL LUAR……i
HALAMAN JUDUL……ii
HALAMAN PENGESAHAN……iii
HALAMAN PERSETUJUAN…… iv
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS……v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI…….vi
ABSTRACT……vii
ABSTRAK……viii
KATA PENGANTAR……ix
HALAMAN PERSEMBAHAN……..x
RIWAYAT HIDUP……xi
DAFTAR ISI…… xii
DAFTAR TABEL……xvi
DAFTAR GAMBAR……xviii
DAFTAR LAMPIRAN……xix
DAFTAR SINGKATAN……xx

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang……1
1.2 Rumusan Masalah……3
1.3 Tujuan penelitian……4
1.3.1 Tujuan Umum……4
1.3.2 Tujuan Khusus……4
1.4 Manfaat Penelitian……5
1.4.1 Bagi Peneliti……5
1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat……5
1.4.3 Bagi Institusi Terkait……5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Puskesmas……6

2.1.1 Pengertian Puskesmas 6
2.1.2 Fungsi dan Wewenang Puskesmas 7
2.1.3 Kategori Puskesmas 9
2.2 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 10
2.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 10
2.2.2 Tujuan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 11
2.2.3 Program Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 11
2.2.4 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama 12
2.3 Kualitas Pelayanan 13
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 13
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 13
2.3.3 Prinsip Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan 14
2.4 Minat Kunjungan Ulang 15
2.4.1 Pengertian Minat Kunjungan 15
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien 16
2.5 COVID-19 17
2.5.1 Etiologi COVID-19 17
2.5.2 Transmisi dan Gejala COVID-19 17
2.5.3 Pencegahan dan Pengendalian di Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut selama COVID-19 18
2.5.4 Alur Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut selama COVID-19. . 19
2.5.5 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Masa Pandemi COVID-19 23
2.6 Kerangka Teori 25
2.7 Kerangka Konsep 25
2.8 Hipotesis 26
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Jenis Penelitian 27
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian 27

3.2.1 Waktu Penelitian 27
3.2.1 Lokasi Penelitian 27
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian 28
3.3.1 Populasi Penelitian 28
3.3.2 Sampel Penelitian 28
3.4 Variabel Penelitian 29
3.5 Definisi Operasional 30
3.6 Jenis, Instrumen, Cara Pengumpulan Data 33
3.7 Validitas dan Reabilitas 33
3.8 Prosedur Penelitian 35
3.9 Pengolahan Data 35
3.10 Analisis dan Penyajian Data 36
3.11 Etika Penelitian 37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Puskesmas di Wilayah Kabupaten Banyuasin 38
4.1.1 Kabupaten Banyuasin 38
4.1.2 Puskesmas di Wilayah Kabupaten Banyuasin 38
4.2 Analisis Data Univariat 41
4.2.1 Karakteristik Responden 42
4.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut 42
4.2.3 Minat Kunjungan Ulang 47
4.3 Analisis Data Bivariat 48
4.3.1 Hubungan *Tangible* dengan Minat Kunjungan Ulang 48
4.3.2 Hubungan *Realiabillity* dengan Minat Kunjungan Ulang 48
4.3.3 Hubungan *Assurance* dengan Minat Kunjungan Ulang 49
4.3.4 Hubungan *Responsiveness* dengan Minat Kunjungan Ulang 60
4.3.5 Hubungan *Emphaty* dengan Minat Kunjungan Ulang 60
4.4 Analisis Data Multivariat 52
4.5 Pembahasan 56
4.5.1 *Tangible* dengan Minat Kunjungan Ulang 56
4.5.2 *Realiabillity* dengan Minat Kunjungan Ulang 57
4.5.3 *Assurance* dengan Minat Kunjungan Ulang 58

4.5.4 *Responsiveness* dengan Minat Kunjungan Ulang 59
4.5.5 *Emphaty* dengan Minat Kunjungan Ulang 60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 63
5.2 Saran 64
DAFTAR PUSTAKA 67
LAMPIRAN……..69

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1. Tempat Penelitian.....27
Tabel 3.2. Definisi Operasional 30
Tabel 3.3. Hasil Uji Realiabillitas 35
Tabel. 4.1. Daftar Nama Puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin.....39
Tabel. 4.2. Distribusi Frekuensi Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan Responden 41
Tabel. 4.3. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi *Tangible*.....42
Tabel. 4.4. Distribusi Frekuensi *Tangible*.....43
Tabel. 4.5. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi *Realiability*.....43
Tabel. 4.6. Distribusi Frekuensi *Realiabillity*.....44
Tabel. 4.7. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi *Assurance*.....44
Tabel. 4.8. Distribusi Frekuensi *Assurance*.....45
Tabel. 4.9. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi *Responsiveness*.....45
Tabel. 4.10. Distribusi Frekuensi *Responsiveness*.....46
Tabel. 4.11. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi *Emphaty*.....46
Tabel. 4.12. Distribusi Frekuensi *Emphaty*.....47
Tabel. 4.13. Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang.....47
Tabel. 4.14. Hubungan *Tangible* dengan Minat Kunjungan Ulang.....48
Tabel. 4.15. Hubungan *Realiabillity* dengan Minat Kunjungan Ulang.....49
Tabel. 4.16. Hubungan *Assurance* dengan Minat Kunjungan Ulang.....49
Tabel. 4.17. Hubungan *Responsiveness* dengan Minat Kunjungan Ulang.....50
Tabel. 4.18. Hubungan *Emphaty* dengan Minat Kunjungan Ulang.....50
Tabel. 4.19. Hasil Seleksi Bivariat Variabel Independen 52
Tabel. 4.20. Modal Awal Regresi Logistik 52
Tabel. 4.21. Hasil Pemodelan Tahap Kedua Regresi Logistik Ganda.....53
Tabel. 4.22. Perubahan Nilai *Odd Ratio* (OR) Sebelum dan Setelah Variabel *responsiveness* dikeluarkan 53
Tabel. 4.23. Hasil Pemodelan Tahap Ketiga Regresi Logistik Ganda.....53

Tabel. 4.24. Perubahan Nilai *Odd Ratio* (OR) Sebelum dan Setelah Variabel *emphaty* dikeluarkan 54
Tabel. 4.25. Hasil Pemodelan Tahap Keempat Regresi Logistik Ganda 54
Tabel. 4.26. Perubahan Nilai *Odd Ratio* (OR) Sebelum dan Setelah Variabel *realiability* dikeluarkan 54
Tabel. 4.27. Model Akhir Regresi Logistik Ganda 55
Tabel. 4.28. Hasil Analisis Determinasi 55
Tabel. 4.29. Hasil Ketepatan Klasifikasi 55

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Simulasi Arah Aliran Udara Dalam Ruang Praktek Dokter gigi….23
Gambar 2.2. Kerangka Teori……25
Gambar 2.3. Kerangka Konsep..……...25

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian……...….....68

Lampiran 2. Sertifikat Uji Etik Penelitian……...…..... 69

Lampiran 3. Naskah Penjelasan danPersetujuan Setelah Penjelasan…...……..70

Lampiran 4. *Informed Consent*……...….....72

Lampiran 5. Kuisoner Penelitian……..……..73

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian…… ……...76

Lampiran 6. Output Analisis Data.....78

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

Aerosol	: Partikel zat yang ada di udara atau gas
Droplet	: Cairan yang dikeluarkan seseorang dari hidung atau mulut saat bersin, batuk, ataupun berbicara
COVID-19	: *Corona Virus Disease*-19
Mean	: Rata-rata
Median	: Nilai tengah
Quorum	: Jumlah minimum anggota yang harus hadir
SERVQUAL	: S*ervice Quality*
SOP	: *Standard Operating Procedure*
UHC	: *Universal Health Coverage*
WHO	: *World Health Organization*
PDGI	: Persatuan Dokter Gigi Indonesia
PB PDGI	: Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ada beberapa strategi pembangunan kesehatan yang dilakukan pemerintah Indonesia untuk mencapai Indonesia sehat 2024. Salah satunya adalah meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan yang mencakup kesehatan semesta/*Universal Health Coverage (UHC*) dengan penekanan pada penguatan pelayanan kesehatan dasar (*Primary Health Care*) dan pelayanan promotif dan preventif yang didukung oleh inovasi dan pemanfaatan teknologi. Untuk pencapaian strategi itulah maka pemerintah melakukan penguatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas. Pemerintah bertanggung jawab atas segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efesien, dan terjangkau (Direktorat mutu dan akreditasi pelayanan kesehatan, 2021).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya preventif dan promotif di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan pertama yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan biaya yang dapat dijangkau masyarakat dari segala kalangan (Permenkes RI, 2019). Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memberikan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan dan kode etik profesi yang telah ditetapkan sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima (Sardiawan *et al.*, 2015).

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

and Kasiwi, 2021). Hal ini ditindaklanjuti oleh Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia (PB PDGI) dengan mengeluarkan pedoman pelayanan kedokteran gigi selama pandemi (Louisa *et al.*, 2021).

Indonesia termasuk dari beberapa negara yang telah melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) akibat penyebaran dan penularan COVID-19. Sejak diberlakunya PSBB, beberapa dimensi telah dibatasi, seperti fasilitas umum. Fasilitas pelayanan kesehatan seperti praktek dokter gigi sebagian besar ditutup karena edaran PB PDGI dimana segala bentuk tindakan perawatan gigi yang bersifat elektif untuk ditunda terlebih dahulu dan hanya memberikan perawatan untuk kasus-kasus kedokteran gigi darurat (Pratiwi, 2021). Para dokter gigi diminta untuk terlebih dahulu melakukan *screening* pada semua pasien, menunda tindakan tanpa keluhan dan nondarurat, tindakan estetik, serta tindakan yang menghasilkan aerosol, seperti mengebur dan pembersihan karang gigi (Louisa *et al.*, 2021).

Penelitian Isiekwe et al. (2020) menyebutkan bahwa tingginya kasus COVID-19 menyebabkan penurunan kunjungan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penurunan kunjungan pasien pada pelayanan kesehatan gigi disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya, adanya kontaminasi silang antara tim kesehatan gigi dan mulut dengan pasien melalui percikan aerosol dari mulut pasien, kontaminasi mikroorganisme pada instrumen dan ruangan praktik, serta kontak tidak langsung yang melibatkan penyebaran mikroorganisme dari mulut pasien ke suatu benda seperti jarum dan bur (Faccini *et al.*, 2020).

Tingginya kasus COVID-19 ini juga menyebabkan adanya kecemasan dari tenaga Kesehatan gigi dan mulut selama melayani pasien (Kemenkes, 2021). Menurut data dari Persatuan Dokter Gigi Indonesia, sebanyak 39 dokter gigi meninggal terpapar COVID-19. Menurut data sampai tanggal 5 Februari 2021 dokter gigi yang terpapar COVID-19 berjumlah 396 orang, terdiri dari Puskesmas 199 orang, Rumah Sakit 92 orang, klinik 36 orang, praktek Mandiri 35 orang, dan institusi pendidikan atau Fakultas Kedokteran Gigi 13 orang.

Akan tetapi penurunan pasien gigi dan mulut hanya sebesar 38% sejak praktek kedokteran gigi ditutup, artinya masyarakat akan tetap membutuhkan tindakan kedokteran gigi di masa pandemi COVID-19 ini (Pratiwi, 2021).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang masih beroperasi selama masa pandemi COVID-19 untuk perawatan gigi dan mulut dengan tetap berpegang pada protokol kesehatan yang berlaku, yakni dokter gigi harus membatasi prosedur dalam praktik dan mengurangi jumlah kunjungan pasien. Karena keterbatasan tersebut mungkin saja dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas bertujuan untuk mendapatkan kepuasaan dari pasien. Kepuasan pasien sendiri merupakan salah satu bagian yang terpenting untuk mengukur kualitas pelayanan. Kepuasan pasien akibat pelayanan kesehatan yang bermutu dapat mendorong terciptanya hubungan yang baik sehingga akan memberikan citra yang baik terhadap pemberi pelayanan. Apabila sudah mencapai citra yang baik ini maka akan adanya kesediaan pasien untuk berkunjung kembali (Jalias and Idris, 2020).

Berdasarkan survei awal di Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuasin, kunjungan pasien yang berobat ke poli gigi puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin tahun 2021, dari 2.206 kunjungan pasien diketahui bahwa hanya terdapat 951 kunjungan pasien lama dengan jumlah kunjungan pasien lama yang semakin menurun pada saat pandemi COVID-19. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kunjungan lama menunjukkan minat pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan yang dirasakan atau loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan, sementara kunjungan baru menunjukkan minat pasien untuk memanfaatkan pelayanan (Wahyu, 2018).

Didasari atas latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut selama COVID-19 dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan.

1.2. Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan beberapa dimensi kualitas pelayanan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tersebut, baik itu berhubungan dengan fasilitas yang dimiliki

maupun pelayanan yang didapatkan pasien terutama pada saat pandemi COVID-19. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisa hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah:

a. Untuk menganalisis karakterisktik (usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) dan minat kunjungan ulang pasien poli gigi di Puskesmas wilayah Kabupaten Banyuasin,
b. Untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas wilayah Kabupaten Banyuasin,
c. Untuk menganalisis hubungan bukti fisik *(tangible)* pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin.
d. Untuk menganalisis hubungan kehandalan *(reliability)* pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin.
e. Untuk menganalisis hubungan ketanggapan *(responsiveness)* pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin
f. Untuk menganalisis hubungan jaminan *(assurance)* pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin.

g. Untuk menganalisis hubungan empati *(emphaty)* pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin.
h. Untuk menganalisis faktor dominan dari dimensi kualitas pelayanan Kesehatan gigi dan mulut yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas di wilayah Kabupaten Banyuasin.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan dalam mengaplikasikan ilmu yang didapat selama pendidikan.

1.4.2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi suatu pengetahuan dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien.

1.4.3. Bagi Institusi terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi khususnya mengenai kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut sehingga dapat menjadi acuan peningkatan di bidang pelayanan kesehatan di puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

Amato, A. *et al.* (2020) 'Infection Control in Dental Practice During the COVID-19 Pandemic'.

Aquilanti, L. *et al.* (2020) 'Italian Response to Coronavirus Pandemic in Dental Care Access : The DeCADE Study'.

Arief Tarmansyah Iman, D. L. (2017) 'Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance', in *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.

Asthiani RE, Tehrani S, Leon MR, Z. A. (2020) 'Reducing the Risk of COVID-19 Transmission in Dental Offices: A Review', *Journal of Prosthodontics*.

Astuti, S. (2020) *Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan*. Instituy Kesehatan Helvetia.

Bustami (2011) *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Damanik, E. N. (2020) 'Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Rendahnya Kunjungan Ulang Pasien Umum Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bandar Tinggi Kabupaten Simalungun', *Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua*.

Direktorat mutu dan akreditasi pelayanan kesehatan (2021) *Pedoman Tata Kelola Mutu Di Puskesmas*.

Ditama, V. A. and Kasiwi, A. N. (2021) 'Kebijakan tindakan praktik kedokteran gigi selama wabah COVID-19: tinjauan pencegahan global', *Tarjih: journal of government insight*, 1(1), pp. 1–11. doi: 10.47030/jgi.v1i1.53.

Dona, R., Fitriani, A. D. and Aini, N. (2019) 'Rumah Sakit Surya Insani Pasar Pengaraian Riau Tahun 2019', 4(2), pp. 93–100.

Engkus (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi', 5.

Erni Gultom, R. R. D. (2017) 'Konsep Dasar Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut', *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.

Faccini, M. *et al.* (2020) 'Dental Care during COVID-19 Outbreak : A Web-Based Survey', pp. 14–19.

Fahmi Kamal, Widi Winarso, L. M. (2020) ‘Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas’, 16(1).

Falahchai, M. (2020) ‘Dental care management during the COVID-19 outbreak’, (April), pp. 1–10. doi: 10.1111/scd.12523.

Falahchai, M., Babaee Hemmati, Y. and Hasanzade, M. (2020) ‘Dental care management during the COVID-19 outbreak’, *Special Care in Dentistry*, 40(6), pp. 539–548. doi: 10.1111/scd.12523.

Ghozali, I. (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hari Agung Susanto, N. I. O. (2020) ‘Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pt astra internasional tbk honda cabang maros’, 2(1).

Hartig, M. *et al.* (2021) ‘Minireview Stopping the COVID-19 pandemic in dental offices : A review of SARS-CoV-2 transmission and cross-infection prevention’, pp. 2381–2390. doi: 10.1177/15353702211034164.

Ikenna Gerald Isiekwe, Tope Emmanuel Adeyemo, Elfleda Angelina Aikins, O. D. U. (2020) ‘Perceived Impact of The COVID-19 Pandemic On Orthodontic Practice By Orthodontists and Orthodontic Residents In Nigeria’, (January).

Iman, A. T. dan D. L. S. (2017) ‘Manajemen Mutu Informasi Kesehatan 1 : Quality Assurance’, *Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia*.

Imas Masturah, N. A. (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*.

Imran, H. A. (2017) ‘Peran Sampling dan Distribusi Data (The Role of Sampling and Data Distribution In Communication Research Quantitative Approach)’, pp. 111–126.

Jalias, S. J. F. D. and Idris, F. P. (2020) ‘Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di puskesmas tamalate makassar 2020’, *Journal of Muslim Community Health*, 1(2), pp. 37–49.

Kemenkes RI (2020) *Pedoman Teknis Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama*.

Louisa, M. *et al.* (2021) ‘Pemeliharaan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Masa

Pandemi COVID-19 Pada Orang Tua Anak Berkebutuhan Khusus', *Jurnal AKAL : Abdimas dan Kearifan Lokal*, 2(1), pp. 1–10. doi: 10.25105/akal.v2i1.9030.

Mardianingsih, D. (2018) 'Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2017', 2(2).

Nadya Bregida, Ahmad Zacky Anwary, S. A. (2021) 'Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara', 4(4), pp. 456–463.

Nia Anggraini, R. R. A. (2021) 'Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru', 1(9).

Nopiani, C. S. (2019) 'Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak', *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 7(1), pp. 1–7.

Peng, X. *et al.* (2020) 'Transmission routes of 2019-nCoV and controls in dental practice', *International Journal of Oral Science*, (February), pp. 1–6. doi: 10.1038/s41368-020-0075-9.

Permenkes RI (2015) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Upaya Kesehatan Gigi Dan Mulut', *Jurnal Teknosains*, 44(8), p. 53.

Permenkes RI (2019) 'Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskemas', 3(2), pp. 1–9.

Ratna Sari Kasuba, Musiana, D. K. (2018) 'Faktor – faktor yang mempengaruhi minat kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas perawatan sulamadaha kota ternate barat tahun 2018', pp. 17–22.

RI, K. K. (2020) 'Pedoman Pencegahan dan Pengendalian CoronaVirus Disease (COVID-19)', pp. 1–214.

Sardiawan, C. S. *et al.* (2015) 'Hubungan persepsi dimensi mutu pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pada pasien jaminan kesehatan nasional di rumah sakit siloam bali', (2), pp. 191–199.

Satuan Tugas COVID-19 (2020) *Panduan dokter gigi dalam era new normal*. Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia.

Sinollah, M. (2019) ‘Pengukuran Kualitas Pelayanan (Serqual -Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)’.

Stangvaltaite-mouhat, L., Uhlen, M. and Skudutyte-rysstad, R. (2020) ‘Dental Health Services Response to COVID-19 in Norway’.

Sukiswo, S. S. (2018) ‘Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat’, V, pp. 52–61.

Sukur, M. H., Kurniadi, B. and N, R. F. (2020) ‘Penanganan Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi COVID-19 Dalam Perspektif Hukum Kesehatan’, 1, pp. 1–17.

Susilo, A. *et al.* (2020) ‘Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini’, *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1), p. 45. doi: 10.7454/jpdi.v7i1.415.

Triana Helmawati, S. D. H. (2013) ‘Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta’.

Wahyu, I. (2018) ‘Minat untuk menggunakan kembali dan kesediaan rekomendasi pada pasien rumah sakit siloam asri’, *Jurnal Hospitalia*, 1(1), pp. 1–15.

Xu, P., Sun, G. and Li, Z. (2020) ‘Clinical characteristics of two human-to-human transmitted coronaviruses : Corona Virus Disease 2019 vs . Middle East Respiratory Syndrome Coronavirus’, pp. 5797–5809.

Yuniarti (2021) *Analisis Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Inap Di RSU Permata Medika Kebumen*. Universitas Islam Indonesia.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. 1990. Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press. New York. NY.