



# WAL'AFIAT HOSPITAL JOURNAL

Website: <http://whj.umi.ac.id/index.php/whj/index>

E-mail: [walafiathospitaljournal@umi.ac.id](mailto:walafiathospitaljournal@umi.ac.id)

Jl. Urip Sumoharjo Km. 05 No. 264 Makassar 90231 Sulawesi Selatan



## ARTIKEL RISET

URL artikel: <https://whj.umi.ac.id/index.php/whj/article/view/whj3101>

### Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Perawatan Orthodontik

**Magfira<sup>1</sup>, Samsualam<sup>2</sup>, Yusriani<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Diploma Teknik Gigi, Universitas Megarezky, Makassar, Indonesia.

<sup>2</sup>Prodi Ilmu Keperawatan, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia.

<sup>3</sup>Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia.

Email Penulis Korespondensi (K): [yusriani.yusriani@umi.ac.id](mailto:yusriani.yusriani@umi.ac.id)  
[framagfiradrg@gmail.com](mailto:framagfiradrg@gmail.com)<sup>1</sup>, [samsualam.samsualam@umi.ac.id](mailto:samsualam.samsualam@umi.ac.id)<sup>2</sup>,  
[yusriani.yusriani@umi.ac.id](mailto:yusriani.yusriani@umi.ac.id)<sup>3</sup>  
 (085255997212)

## ABSTRAK

Perbaikan pelayanan yang sesuai dengan kemampuan dan kemauan membayar diharapkan tidak hanya meningkatkan jumlah kunjungan tetapi juga sebagai wujud kesamaan dalam memperoleh pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien tentang kualitas pelayanan perawatan orthodontik di W'Art Dental Care Makassar. Penelitian ini bersifat survei analitik dengan desain *deskriptif*. Populasi penelitian adalah pasien perawatan orthodontik di W'Art Dental Care dengan mengambil seluruh jumlah populasi sebagai sampel, yaitu sebanyak 53 responden. Analisis data menggunakan analisis univariat. Hasil penelitian menunjukkan dari total 53 responden, Sebagian besar berjenis kelamin perempuan (94,3%), dan berada pada kelompok usia 26-31 tahun (45,3%), dengan tingkat Pendidikan tamat perguruan tinggi (62,3%) dan berprofesi sebagai pegawai swasta (41,5%). Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pada kategori Baik sebesar 40 orang (75,7%). Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat mayoritas pasien menyatakan pelayanan perawatan orthodontik di W'Art Dental Care Makassar masuk kategori baik. Saran, bagian administrasi, perawat maupun dokter harus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah di nilai baik oleh pasien.

Kata kunci : Kualitas pelayanan; perawatan; kesehatan gigi

### PUBLISHED BY :

Rumah Sakit Ibnu Sina  
 YW-Universitas Muslim Indonesia

### Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 No. 264  
 Makassar, Sulawesi Selatan.

### Email :

[walafiathospitaljournal@umi.ac.id](mailto:walafiathospitaljournal@umi.ac.id)

### Phone :

+62 852242150099

### Article history :

Received 10 Februari 2022

Received in revised form 15 Maret 2022

Accepted 21 Maret 2022

Available online 30 Juni 2022

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



---

*ABSTRACT*

*Improvement of services in accordance with the ability and willingness to pay is expected to increase the number of visits and as a form of equality in obtaining health services for the community. This study aims to determine the patient's perception of the quality of orthodontic treatment services at W'Art Dental Care Makassar. This research is an analytical survey with a descriptive design. The study population was orthodontic treatment patients at W'Art Dental Care, with the entire population as a sample of as many as 53 respondents. Data analysis used univariate analysis. The results showed that from a total of 53 respondents, most of them were female (94.3%), and were in the 26-31-year-old (45.3%) age group, with a higher education level (62.3%) and a profession as a private employee (41.5%). Patients' perceptions of service quality in the Good category were 40 people (75.7%). The conclusion of this study is that most patients stated that orthodontic treatment services at W'Art Dental Care Makassar were in a suitable category. The suggestion, the administration, nurses, and doctors must maintain the quality of service that has been rated well by the patient.*

*Keywords: Service quality; maintenance; dental health*

---

**PENDAHULUAN**

Kepuasan pasien adalah salah satu yang paling umum dan secara tidak langsung merupakan indikator untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan menumbuhkan loyalitas pasien, sehingga fasilitas kesehatan dapat menerima lebih banyak rekomendasi dan selanjutnya meningkatkan keuntungan. Selain itu, pasien yang puas akan bersedia membayar untuk pelayanan tersebut.<sup>1</sup>

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut mencakup pelayanan medis yang dilakukan oleh dokter gigi dan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut oleh perawat gigi. Pelayanan kesehatan asuhan gigi dan mulut dilakukan secara komprehensif kepada individu dan masyarakat yang mempunyai ruang lingkup yang berfokus kepada aspek promotif, preventif dan kuratif.

Pada masa ini negara kita sedang berada pada situasi pandemik, dimana memiliki pengaruh pada berbagai aspek kehidupan, salah satunya adalah aspek ekonomi. Pandemi memiliki dampak terhadap perekonomian telah disampaikan oleh sejumlah peneliti. Pandemi Covid-19 telah dilaporkan berdampak bagi perekonomian Indonesia diantaranya adalah tentang dampak pandemik Covid 19 pada perkembangan makro ekonomi di Indonesia.<sup>2,3</sup>

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.<sup>4</sup> Terdapat lima kelompok kualitas jasa, yaitu : bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).<sup>5</sup> Pendanaan di sektor kesehatan haruslah adil dan merata dimana seseorang

mampu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medisnya dan membayar pelayanan kesehatan sesuai kemampuan membayarnya.<sup>6</sup>

Perawatan orthodontik adalah salah satu bentuk pelayanan perawatan kesehatan gigi dan mulut. Biaya perawatan orthodontik atau kawat gigi cukup bervariasi dan bergantung dari beberapa variabel. W'Art Dental care merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang memberikan pelayanan perawatan Orthodontik.

Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan kemampuan membayar terhadap kemauan membayar pelayanan perawatan Ortodontik di W'Art Dental Care Makassar.

## METODE

Penelitian ini bersifat survei analitik, dengan desain deskriptif yang dilakukan di W'Art Dental Care Makassar. Populasi penelitian adalah pasien perawatan ortodontik di W'Art Dental Care Makassar. Sampel penelitian ini adalah pasien perawatan ortodontik di W'Art Dental Care Makassar yang sedang aktif menjalani perawatan orthodontik di W'Art Dental Care Makassar. Jumlah sampel adalah 53 orang diambil dari seluruh jumlah populasi (*exhaustive sampling*). Data yang dikumpulkan berupa data primer dan sekunder. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur. Pertanyaan penelitian mengenai karakteristik responden, kualitas pelayanan perawatan Kesehatan gigi. Analisis data yang dilakukan berupa analisis univariat.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Table 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Umur (Tahun)	N (53)	%
≤19	1	1,9
20-25	17	32,1
26-31	24	45,3
32-38	11	20,8
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	3	5,7
Perempuan	50	94,3
<b>Pendidikan</b>		
SMA	20	37,7
Perguruan Tinggi	33	62,3
<b>Pekerjaan</b>		
Pedagang	7	13,2
Wiraswasta	15	28,3
Private employees	22	41,5
PNS/ABRI	8	15,1
Lainnya	1	1,9

### Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Orthodontik di W'Art Dental Care.

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi Kualitas Pelayanan di W'Art Dental Care

Kategori	Persepsi Kualitas	
	Frekuensi	Persentase
Baik	40	75,5
Kurang Baik	13	24,5
Total	53	100,0

Pengukuran persepsi kualitas pelayanan dilakukan melalui pendekatan tangible, reliability, assurance, responsiveness dan empathy. Dari tabel dapat dilihat bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pada kategori Baik sebesar 40 orang (75,7%) dan selebihnya menilai Kurang Baik sebesar 13 orang (24,5 %).

### PEMBAHASAN

Menurut Lubis A (2018) dalam Binsar (2021) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh penggunanya jika hasil yang diberikan melebihi harapan dari penggunanya. Penilaian para pengguna layanan ditujukan kepada penyampaian jasa, kualitas pelayanan, atau cara penyampaian jasa tersebut. Kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan akan sangat ditentukan apabila kebutuhan atau ekspektasi pengguna bisa dipenuhi dan diterima tepat waktu, dengan harapan akan meningkatkan kesediaan kemauan membayar seseorang.<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil survei terhadap 53 responden didapatkan persepsi terhadap kualitas pelayanan rata-rata responden memberi pelkaresponsiveness, empathy dan assurance. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menurut persepsi pasien secara keseluruhan baik.

Pada dimensi reliability (kehandalan) , 41 responden (77,4 %) memberikan persepsi baik pada kualitas pelayanan di W'Art Dental Care. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan diberikan secara tepat waktu, akurat dan sesuai dengan yang ditawarkan. Dimana terdapat kemudahan prosedur pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Meskipun Sebagian besar responden menganggap kehandalan sudah baik, namun masih terdapat 12 responden (22,6 %) yang menyatakan kurang baik. Dimana penilaiannya berupa petugas administrasi masih dianggap kurang tanggap dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan masalah administrasi yang dihadapi pasien. Begitu pula dengan masih lamanya mereka menunggu untuk antrian pemeriksaan berikutnya. Sehingga semestinya perlu pelatihan bagi petugas maupun tenaga medis agar bekerja dengan cepat sehingga tidak menyebatkan antrean yang cukup lama.

Pada dimensi responsiveness (daya tanggap), distribusi persepsi pasien terhadap daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori baik, dengan jumlah responden sebanyak 43 orang (81,1%). Ini menunjukkan bahwa pada kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur pemeriksaan dan tindakan dinilai baik. Namun masih terdapat sebanyak 10 orang (18,9%) yang memberikan penilaian kurang baik. Yaitu kurangnya penjelasan tentang prosedur pelayanan dan pemeriksaan dari petugas. Tarmansyah dan Lena (2017) mengemukakan bahwa pelayanan yang responsif/ cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggan kebanyakan ditentukan oleh petugas di garis depan pelayanan, karena mereka secara langsung yang berhubungan dengan pasien dan keluarganya. Apabila pelayanan diberikan dengan baik disertai dengan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, dan hal tersebut dapat dengan jelas dimengerti oleh pasien, maka secara langsung pelayanan dapat dikatakan berhasil dan ini merupakan salah satu dari keberhasilan kerja,

Sebanyak 43 responden (81,1%) memberikan penilaian baik pada dimensi assurance (jaminan). Hal ini menggambarkan bahwa terdapat kejelasan dan kenyamanan yang diperoleh dari petugas baik itu dokter maupun perawat dalam hal ketelitian, terampil, dan kehati-hatian dalam melakukan pemeriksaan dan memberikan tindakan. Karena telah menjadi tanggung jawab dari perawat dokter dalam memberikan pelayanan dan rasa aman bagi pasien sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Seperti yang dikemukakan oleh Hayati K dkk (2018), bahwa kualitas pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan hasil dari pelayanan medis maupun nonmedis.<sup>8</sup>

Persepsi responden dalam hal dimensi empathy (empati), yang berkaitan dengan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan dalam hal ini adalah pasien. Pada dimensi ini, sebanyak 42 responden (79,2%) memberikan penilaian baik. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas dalam hal ini telah memberikan perhatian yang tulus dan keramahan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan dari pasien. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa terdapat kemudahan petugas dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dengan pasien. Komang & Sri (2020) menyatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan mutu pelayanan kesehatan adalah penghormatan dan perhatian petugas terhadap pasien. Masih terdapat sebanyak 11 responden (20,8%) yang memberikan penilaian kurang baik untuk dimensi empati. Hal ini dihubungkan dengan mereka masih menganggap kurang ramahnya pelayanan khususnya dari petugas administrasi dan apotek. Sehingga masih perlu untuk dilakukan peningkatan pelayanan dalam hal keramahan petugas dalam melayani pasien.<sup>9,10</sup>

Dimensi tangible (bukti langsung), dimana dimensi ini berkaitan dengan tersedianya fasilitas, sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan yang diberikan.<sup>11,12,13</sup> Dalam hal ini meliputi kelengkapan dan kebersihan dari peralatan, ketersediaan ruang tunggu pasien, ruang pemeriksaan dan tindakan, WC serta area parkir. Sebanyak 42 responden (79,2%) memberikan penilaian baik. Dalam hal ini pihak pengelola berusaha memberikan kenyamanan lingkungan pelayanan dengan baik. Kenyamanan tersebut meliputi kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan atau pasien. Adapun dengan adanya responden yang masih memberikan penilaian kurang baik, yaitu sebanyak 11 responden (20,8%), maka pihak pengelola perlu untuk lebih meningkatkan lagi ketersediaan dan kebersihan dari sarana dan prasarana yang ada. Hal ini kemungkinan karena sudah terbangun image yang positif atas mutu pelayanan yang diterima saat ini. Dapat dilihat dari distribusi variabel persepsi kualitas pelayanan dimana mayoritas responden memberikan persepsi baik terhadap kualitas pelayanan. Tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnama et al., (2020), bahwa kualitas layanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai WTP. Dalam hal ini semakin baik kualitas layanan kesehatan yang diterima masyarakat, maka seseorang akan memiliki kemauan membayar yang besar pula.<sup>14,15,16,17</sup>

### KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil survei terhadap 53 pasien yang menerima pelayanan perawatan orthodontik di *W'Art Dental Care*, didapatkan bahwa pelayanan yang diterima saat ini sudah dianggap memenuhi harapan pasien. Hasil penelitian menunjukkan dari total 53 responden, Sebagian besar berjenis kelamin perempuan (94,3%), dan berada pada kelompok usia 26-31 tahun (45,3%), dengan tingkat Pendidikan tamat perguruan tinggi (62,3%) dan berprofesi sebagai pegawai swasta (41,5%). Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pada kategori Baik sebesar 40 orang (75,7%). Bagi tempat penelitian yaitu *W'Art Dental Care*, Perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang meliputi aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Bagi peneliti berikutnya, Perlu meneliti lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan orthodontik di *W'Art Dental Care*.

### DAFTAR PUSTAKA

1. AlShayban, D. M., Naqvi, A. A., Islam, M. A., Almaskeen, M., Almulla, A., Alali, M., AlQaroos, A., Raafat, M., Iqbal, M. S., & Haseeb, A. (2020). Patient Satisfaction and Their Willingness to Pay for a Pharmacist Counseling Session in Hospital and Community Pharmacies in Saudi Healthcare Settings. *Frontiers in Pharmacology*,

- 11(March), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fphar.2020.00138>
2. Fahrika, A. I., & Roy, J. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Perkembangan Makro Ekonomi di Indonesia dan Respon Kebijakan yang Ditempuh The Impact of the Covid-19 Pandemic on Macroeconomic Developments in Indonesia and The Policy Response taken. *Inovasi*, 16(2), 206–213.
  3. Nasution, dito A. D., Erlina, & Muda, I. (2020). Damapk Pandemi Covid 9 Terhadap Perekonomian Indonesia. *Jurnal Benefita*, 212–224. <https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5313>
  4. Prapitasari, R., & Jalilah, H. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. CV.Adanu Abimata.
  5. Tarmansyah, A., & Lena, D. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan 1; Quality Assurance*. Kemenkes RI.
  6. Syakhila, Nurgahayu, & Sulaeman. (2021). *Faktor Yang Berhubungan Dengan ATP dan WTP Dengan Penentuan Keputusan Kelas Iuran BPJS Kesehatan*. 01(05), 427–436.
  7. Binsar, Sabilu, Y., & Rahman. (2021). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kemauan Membayar (Willinngness To Pay) Iuran Peserta Jkn Mandiri Di Wilayah Kerja Puskesmas Nambo Kota Kendari Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)*, 1(3), 149–156.
  8. Annaafia, Y., Witcahyo, E., & Utami, S. (2020). Kemampuan dan Kemauan Pasien Umum Rawat Inap Dalam Membayar Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Kaliwates Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 1–11. <https://doi.org/10.7454/eki.v4i2.3222>
  9. Gultom, E., & Dyah, R. (2017). *Konsep Dasar Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut 1*. Kemenkes RI.
  10. Hsu, W., Yang, C. H., & Fan, W. P. (2021). A study of patients' willingness to pay for a basic outpatient copayment and medical service quality in Taiwan. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(12). <https://doi.org/10.3390/ijerph18126604>
  11. Lakić, D., Stević, I., Odalović, M., Vezmar-Kovačević, S., & Tadić, I. (2017). Patients' willingness to pay for cognitive pharmacist services in community pharmacies. *Croatian Medical Journal*, 58(5), 364–371. <https://doi.org/10.3325/cmj.2017.58.364>
  12. Mulyatno, N. (2016). Faktor – faktor yang mempengaruhi kemauan membayar ( Wilingness To Pay ) dan kemampuan membayar ( Ability To Pay ) pasien poli umum pada rsud kota tangerang selatan dengan metode contingent. *Jurnal Quality*, 6(23), 300–319.
  13. Nadjib, M., & Ery, S. (2020). *Biaya, Pembiayaan dan Efektivitas Biaya Di Bidang Kesehatan*. UI Publishing.
  14. Purnama, C., 1□, H., & Purwanti, Y. (2020). Analisis Willingness To Pay Terhadap Iuran Bpjs Kesehatan Pada Pekerja Sektor Informal Di Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Economics*, 9(3), 131–143. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jme>
  15. Wirajaya. (2019). Gambaran Kemampuan Dan Kemauan Membayar Pasien Rumah Sakit Umum Puri Raharja Denpasar. *Hearty*, 7(2). <https://doi.org/10.32832/hearty.v7i2.2876>
  16. Azikin LU, Multazam AM, Yusriani Y. Analisis Faktor Predisposing terhadap Kualitas Kesehatan Gigi dan Mulut melalui Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. *Window of Public Health Journal*.;1(4):302-9.
  17. Yusriani Y, Alwi MK. Implementasi pelayanan kesehatan ibu di wilayah kerja Puskesmas Bontomate'ne, Kecamatan Turatea, Kabupaten Jenepono. InProsiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi 2018 Jul 31 (Vol. 1, pp. 157-163).