

Pengaruh Beban Kerja Dokter Gigi Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Dan Kinerja Saat Pandemi Covid Di Klinik Kimia Farm Kota Makassar

*Ludfia Ulfa¹, Nurmiati Muchlis¹, Sundari¹

²Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

*Email :lulu.sakti@yahoo.co.id

ABSTRACT

Background: The SARS-Cov-2 pandemic had a negative impact on all aspects of health including dentists. There is a tendency of increasing dentist workload which can impact on jobsatisfaction and dentist performance. This study aims to analyze the effect of dentist workloads on the level of job satisfaction and performance during the Covid pandemic at Kimia Farma Clinic, Makassar City. **Method:** The research design used in this study was an analytic survey with a Cross Sectional Study approach. Sampling was carried out by purposive sampling method with a sample size of 50 people. Methods of data analysis using statistical analysis using a computer program. **Results:** The results of this study found that there was an effect of internal workload (p: 0.038), external workload (p: 0.021) on dentist performance, while job satisfaction (0.216) had no relationship with performance. There is an effect of external workload (p: 0.049) on dentist job satisfaction, while internal workload (p: 0.241) has no effect. The effect of total external workload on dentist performance is equal to the direct effect plus the indirect effect, namely: $(-0.322) + (-0.044) = -0.366$. This indicates that the increased external workload can reduce dentist performance through the combination of direct and indirect effects of -0.366. The effect of total job satisfaction on dentist performance is 0.158. This indicates that increased job satisfaction can increase dentist performance by 0.158. **Conclusion:** The conclusion of the study shows that there is an effect of workload on job satisfaction and performance of dentists. So it is suggested to the parties concerned to pay attention to the performance of dentists and the factors that influence it, including workload and job satisfaction.

Keywords: *workload, job satisfaction, performance*

ABSTRAK

Latar belakang: Pandemi SARS-Cov-2 berdampak negatif terhadap seluruh aspek kesehatan termasuk dokter gigi. Terjadi kecenderungan peningkatan beban kerja kerja dokter gigi yang dapat berdampak pada kepuasan kerja dan kinerja dokter gigi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja dokter gigi terhadap tingkat kepuasan kerja dan kinerja saat pandemi covid di Klinik Kimia Farma Kota Makassar. **Metode:** Rancangan penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Metode analisis data menggunakan analisis statistik dengan menggunakan Program komputer dengan batas kemaknaan $\alpha:0.05$ **Hasil:** Hasil penelitian ini didapatkan terdapat pengaruh beban kerja internal ($p:0,038$), beban kerja eksternal ($p:0,021$) terhadap kinerja dokter gigi sedangkan kepuasan kerja (0.216) tidak terdapat hubungan dengan kinerja. terdapat pengaruh beban kerja eksternal ($p:0,049$) terhadap kepuasan kerja dokter gigi sedangkan beban kerja internal ($p:0,241$) tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan kerja. Pengaruh total beban kerja eksternal terhadap kinerja dokter gigi adalah sebesar pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung yaitu: $(-0.322) + (-0.044) = -0.366$. Ini mengindikasikan bahwa beban kerja eksternal yang meningkat dapat menurunkan kinerja dokter gigi melalui penggabungan pengaruh langsung maupun tidak langsung sebesar -0.366 . Pengaruh total kepuasan kerja terhadap kinerja dokter gigi sebesar 0.158 . Ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja yang meningkat dapat meningkatkan kinerja dokter gigi sebesar 0.158 . **Kesimpulan :** Kesimpulan dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja dokter gigi. Sehingga disarankan kepada pihak yang terkait untuk memperhatikan kinerja dokter gigi dan faktor yang mempengaruhinya termasuk beban kerja dan kepuasan kerja.

Kata kunci : beban kerja, kepuasan kerja, kinerja

LATAR BELAKANG

Pada akhir tahun 2019, terjadi penyebaran virus baru yang kita sebut sebagai virus SARS-Cov-2 atau biasa disebut sebagai Virus Corona. Virus ini meluas ke seluruh dunia dan dinyatakan oleh WHO sebagai pandemi global pada bulan Maret 2020. Hal ini menyebabkan dampak negatif dan kelumpuhan pada hampir sebagian besar aktifitas profesi kedokteran gigi. Dikarenakan Prosedur kerja dokter gigi tergolong dalam risiko tinggi transmisi dan kontaminasi virus SARS-Cov-2 (Meng, 2020; Arun 2020). Virus SARS-Cov-2 terbukti memiliki tingkat penularan yang sangat tinggi dengan menyebar sebagian besar melalui droplet pernapasan dan melalui kontak langsung terhadap permukaan yang terkontaminasi virus.(1)

Berbagai bukti telah menunjukkan bahwa salah satu rantai penularan manusia ke manusia dari virus SARS-Cov-2 terjadi pada fasilitas pelayanan kesehatan terutama pada prosedur perawatan kedokteran gigi di rumah sakit. Prosedur kedokteran gigi dapat melibatkan droplet, hingga aerosol yang menjadi media penularan yang paling besar kemungkinannya terjadi di fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit

(Ge, 2020; Martins 2020). Berbagai organisasi kesehatan secara umum di dunia hingga organisasi profesi kedokteran gigi baik tingkat internasional maupun nasional telah mengeluarkan rekomendasi untuk pelayanan kedokteran gigi yang aman selama masa pandemi Covid19.(2)

Pada awalnya, seluruh prosedur kedokteran gigi terutama yang bersifat aerosol generating procedures disarankan untuk ditunda. Namun tak dapat dipungkiri jika pasien tetap membutuhkan pemeriksaan dan perawatan gigi secara berkala (Lubis, 2020). Hal ini didukung oleh hasil wawancara singkat peneliti terhadap beberapa pasien gigi di suatu klinik. Dari 5 pasien yang diwawancarai, keseluruhan mengatakan bahwa mereka tetap membutuhkan perawatan gigi secara berkala. Salah satu pasien bahkan mengatakan bahwa ia harus rutin melakukan kontrol setiap minggunya karena ia sedang melakukan perawatan saraf gigi, dimana hal ini merupakan salah satu kasus emergency yang harus ditangani secara cepat dan berkala. Permasalahan ini jelas menimbulkan suatu perasaan dilema bagi seorang dokter gigi. Di satu sisi ia harus profesional melaksanakan tugasnya sebagai dokter, namun di sisi lain ada perasaan

khawatir akan terpaparnya virus SARS-Cov-2. (3)

Adanya pasien yang tetap membutuhkan perawatan gigi menyebabkan meningkatnya jumlah kunjungan pasien ke praktek poli klinik gigi swasta, di antaranya klinik kimia farma. Klinik kimia farma merupakan klinik swasta yang telah mempunyai berbagai cabang dan merupakan suatu apotek dan klinik yang menjadi sarana pemenuh kesehatan bagi masyarakat (Setiyawati, 2009). Hasil wawancara singkat peneliti dengan pasien juga menunjukkan bahwa pasien lebih memilih untuk mendatangi praktek poli klinik gigi swasta dibandingkan dengan mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, karena seperti yang kita ketahui penyebaran virus corona lebih rentan di rumah sakit di bandingkan di praktek poli klinik gigi swasta. Dikarenakan pada praktek klinik gigi swasta seperti kimia farma diberlakukan adaptasi era kenormalan baru seperti pembatasan jumlah kunjungan pasien yakni hanya melayani pasien janji, dan diberlakukan screening pencegahan virus corona secara ketat. (4)

Berdasarkan studi pendahuluan, Hal ini yang menyebabkan beban kerja dokter gigi meningkat. Seperti yang kita ketahui terdapat banyak beban bagi dokter gigi untuk melakukan praktek kembali di masa new normal, seperti Dokter gigi dituntut untuk menggunakan APD (alat pelindung diri) level 3. Seperti baju hazmat covered all, masker respiratory, sarung tangan, penutup kepala, sepatu boot. Namun saat menggunakan APD ketika mengerjakan pasien ada rasa tidak nyaman bagi dokter, seperti rasa panas, sesak, dan tidak bebas bergerak saat melakukan pekerjaan. Selain itu, saat dituntut menggunakan APD level 3, maka biaya bahan habis pakai meningkat. Karena perlu menggunakan sarung tangan berlapis, masker berlapis-lapis, dan gaun kerja sekali pakai langsung dibuang agar tidak terjadi infeksi silang antara dokter dan pasien. (5)

Tak hanya biaya BHP (Bahan Habis Pakai) yang meningkat, biaya Alat juga ikut meningkat karena perlu membeli tambahan alat di klinik agar tidak terjadi penyebaran virus. Seperti lampu UV untuk sterilisasi ruangan, vacuum suction untuk hisap droplet

dari pasien yang telah dirawat. Maka dari itu, biaya perawatan per pasien mesti dinaikan karena adanya biaya tambahan membeli APD untuk pasien, serta alat dan bahan sekali pakai. (6)

Selain biaya yang meningkat, waktu perawatan per pasien menjadi lebih lama karena sebelum mengerjakan pasien, dokter memerlukan waktu persiapan menggunakan APD, melakukan screening awal seperti cek suhu dan anamnesis riwayat perjalanan pasien, dan memerlukan waktu lebih lama untuk sterilisasi ruangan setelah pergantian pasien. Hal ini berdampak pada Jumlah kunjungan pasien dalam sehari berkurang/sedikit karena kebanyakan pasien takut tertular covid, dan diberlakukan pembatasan jumlah pasien karena waktu perawatan per pasien menurun. Hal ini menyebabkan omset pendapat klinik juga menurun. Seperti data yang peneliti dapatkan di salah satu cabang klinik kimia farma mengenai omset pendapatan yang sangat menurun pada bulan pertama saat awal terjadi penyebaran SARS-Cov-2. Tak hanya itu, ada beban bagi seorang dokter saat mengerjakan pasien karena dokter takut tertular, namun dituntut untuk tetap profesional melakukan perawatan. Di praktek dokter gigi dapat menjadi sumber penularan virus corona karena adanya kemungkinan terhirup aerosol/droplet yang mengandung virus. Rentan pula terjadi infeksi silang antara dokter dan pasien karena terpapar air liur dan darah. (7)

Meskipun APD bisa menjadi pelindung bagi seorang dokter ketika melaksanakan tugas, namun penggunaan APD juga bisa menyebabkan dokter mudah lelah. Hal ini dikarenakan saat melakukan perawatan dengan menggunakan APD lengkap, dokter dilarang makan/minum dan mereka tidak boleh melepas APD hingga perawatan selesai. (8)

Keseluruhan hal tersebut jelas menimbulkan beban kerja bagi dokter gigi di klinik kimia farma. Beban kerja dokter gigi dapat berupa beban kerja karena faktor internal dan karena faktor eksternal. Beban kerja karena faktor internal merupakan beban yang berasal dari dalam diri itu sendiri. Reaksi tubuh tersebut dikenal sebagai strain. Menurut Tarwaka (2010) Beban kerja internal terdiri dari beberapa

faktor, diantaranya jenis kelamin, kondisi kesehatan, motivasi, persepsi, dan kepercayaan. (9)

Sedangkan beban kerja karena faktor eksternal merupakan beban kerja yang berasal dari luar diri pekerja atau yang disebut dengan stressor. Beban kerja karena faktor eksternal terdiri dari beberapa faktor, yakni Tempat kerja/Lingkungan, Alat dan Sarana, Kondisi Kerja, Lama waktu kerja, Sistem Upah, dan adanya wabah/virus seperti sekarang ini yakni virus corona.

Profesi dokter gigi tidak terlepas dari kemungkinan untuk berkontak secara langsung maupun tidak langsung dengan mikroorganisme/virus dari pasien. Penyebaran virus dapat terjadi melalui droplet saliva pasien saat melakukan tindakan perawatan gigi. Bukti menunjukkan bahwa tingkat resiko dokter gigi berkaitan langsung dengan kontak terhadap droplet saliva pasien. Hal ini menyebabkan tindakan dalam praktek dokter gigi menempatkan dokter gigi beresiko tinggi terutama terhadap penyebaran virus SARS-Cov-2 . (9)

Dokter gigi di dalam melakukan pekerjaannya memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat besar kepada pasien, sehingga seorang dokter dituntut untuk profesional dalam melayani pasien. Tuntutan yang tinggi dari pasien secara tidak disadari dapat menimbulkan suatu beban kerja bagi dokter gigi pada saat melaksanakan tugasnya. Hal ini yang mendasari peneliti melakukan penelitian dikarenakan beban dokter gigi sangat meningkat saat masa pandemi seperti sekarang ini. Walaupun seringkali beban kerja ini tidak nampak dari luar, tetapi sangat mempengaruhi kinerja dokter dalam mengemban tugasnya, sehingga hal ini dapat secara langsung mempengaruhi pula tingkat kepuasan kerjanya. (11)

Kepuasan kerja merupakan sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dijalankan, apabila apa yang dikerjakan dianggap telah memenuhi harapan, sesuai dengan tujuannya

bekerja. Apabila seseorang mendambakan sesuatu, berarti yang bersangkutan memiliki suatu harapan dan dengan demikian termotivasi untuk melakukan tindakan pencapaian harapan tersebut. Jika harapan tersebut terpenuhi, maka akan dirasakan kepuasan. (12)

Menurut Luthans (2010) terdapat lima dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Diantaranya pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, Gaji/upah, kesempatan promosi, dan supervisi. Lima dimensi ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan seseorang dalam bekerja.

Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan, sehingga kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan, perjanjian psikologis dan motivasi. (Robbins & Judge, 2009). Lebih lanjut Robbins dan Judge (2009) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya dimana dalam pekerjaan tersebut seseorang dituntut untuk berinteraksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijaksanaan organisasi, memenuhi standar kinerja. Dengan demikian, kepuasan kerja adalah perasaan yang timbul dalam diri individu, dalam hal ini dokter gigi, setelah melakukan tindakan atau perawatan kepada pasiennya. (13)

Kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan kinerja seseorang dalam bekerja. Jika seseorang puas dalam bekerja maka kinerjanya akan meningkat/baik. Menurut Mangkunegara (2007) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kinerja yakni faktor kemampuan dan faktor motivasi.

Pada penelitian ini yang telah saya lakukan pada bulan November hingga Desember, dilapangan memang benar sangat sulit menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) saat bekerja. Tak hanya itu, keadaan covid yang tak kunjung membaik sehingga dokter gigi klinik kimia farma harus tetap menggunakan protokol kesehatan yang ketat saat akan melakukan perawatan kepada

pasien. Selain itu beberapa dokter gigi bahkan memilih tidak praktek, dikarenakan ketakutan akan terpapar virus. Ditengah wabah ini banyak dari teman sejawat yang harus gugur karena virus corona ini. (14)

Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa beban kerja memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja. Contoh, penelitian yang dilakukan oleh Kifly (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan beban kerja dengan kinerja perawat, dimana beban kerja yang rendah memberikan kinerja yang tinggi. Selain itu, terdapat pula penelitian yang dilakukan oleh Mustapha (2013) yang menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh beban kerja sehari-hari dan kepuasan kerja. Semakin tinggi beban kerja pegawai, maka semakin rendah tingkat kinerjanya. Sementara kepuasan kerja berbanding lurus dengan kinerja pegawai. Jadi, semakin puas seseorang dalam pekerjaannya maka kinerjanya akan semakin baik. Penelitian-penelitian tersebut mengambil populasi dari perawat, karyawan, atau pun pegawai rumah sakit, namun belum ada penelitian yang menjadikan dokter gigi sebagai populasi. Berdasarkan hal tersebut serta ditinjau dari latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, “Pengaruh Beban Kerja Dokter Gigi Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Dan Kinerja Saat Pandemi Covid di Poli Gigi Klinik Kimia Farma Kota Makassar”. (15)

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study* (potong lintang) yaitu rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan atau sekali waktu, yang bertujuan mengetahui kinerja dokter gigi. Penelitian ini menggunakan metode analisis korelasi dan regresi. Analisis korelasi digunakan untuk melihat seberapa kuat hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Sementara analisis regresi digunakan untuk melihat nilai koefisien regresi dalam menentukan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Data informasi yang

berasal dari responden dalam penelitian ini kemudian dikumpulkan dalam bentuk kuesioner online.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang dibuat oleh peneliti dengan mengacu kerangka konsep dan variable - variabel yang akan diteliti kepada responden. Kuesioner dalam bentuk angket, yang diisi oleh dokter gigi di klinik kimia farma.

Populasi dalam penelitian ini adalah dokter gigi di Poli Gigi Klinik Kimia Farma. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dengan jumlah populasi 100 orang. Karena penelitian ini merupakan penelitian *Cross Sectional Study* maka besar sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus (Lemeshow, 1990) dengan jumlah sampel penelitian sebesar 50 orang dokter gigi klinik kimia farma kota makassar.

Pengumpulan data dilakukan sejak bulan november 2020 sampai Desember 2020 tentang Pengaruh Beban Kerja Dokter Gigi Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja dan Kinerja Dokter Gigi Di Klinik Kimia Farma Di Kota Makassar.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh beban kerja dokter gigi terhadap tingkat kepuasan kerja dan kinerja dokter gigi saat pandemic covid di klinik kimia farma kota makassar diperoleh :

Tabel 1

Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik responden di Klinik Kimia Farma Kota Makassar

Karakteristik	Jumlah	
	n (50)	%
Umur		
21-30 Tahun	28	56.0
31-40 Tahun	22	44.0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	19	38.0
Perempuan	31	62.0

Sumber: Data Primer, Tahun 2021

Tabel 1 di atas tentang karakteristik responden didapatkan bahwa responden terbanyak berusia 21-30 tahun berjumlah 28 orang dengan persentase (56.0%), dan lebih dari setengah responden adalah perempuan berjumlah 31 orang dengan persentase (62.0%).

Tabel 2

Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian di Klinik Kimia Farma Kota Makassar				
Variabel	n (50)	%	Mean±SD	Median (Min-Max)
Beban Kerja Internal			11.7± 1.1	12 (10-14)
Tinggi	44	88.0		
Rendah	6	12.0		
Beban Kerja Eksternal			12.3±1.6	12 (10-16)
Tinggi	40	80.0		
Rendah	10	20.0		
Kepuasan Kerja Dokter Gigi			35.6±5.0	37 (25-50)
Tinggi	45	90.0		
Rendah	5	10.0		
Kinerja Dokter Gigi			12.3±1.4	12 (10-16)
Tinggi	44	88.0		
Rendah	6	12.0		

Sumber.: Data Primer, Tahun 2021

Pada Tabel 2 menunjukkan Hasil analisis variabel penelitian ditemukan bahwa sebagian besar responden memilik beban kerja internal yang tinggi dengan persentase (88.0%), beban kerja eksternal dokter gigi juga tinggi dengan persentase (80.0%), kepuasan kerjanya juga tinggi dengan persentase (90.0%), dan kinerja dokter gigi klinik kimia farma kota makassar juga tinggi dengan persentase (88.0%)

Tabel 3

Hasil Analisis Item-Item Variabel Penelitian				
Pertanyaan	Ya		Tidak	
	n	%	n	%
Beban Kerja Internal				
Tidak masalah dengan pasien beda gender	47	94.0	3	6.0
Selalu fit dan sehat saat bekerja	45	90.0	5	10.0
Termotivasi melayani sebaik mungkin	50	100	0	0.0
Aman dengan APD lengkap	25	60.0	25	40.0
Mengikuti Protokol Kesehatan	48	96.0	2	4.0
Resah dan takut mengerjakan pasien	34	68.0	16	32.0
Klinik dapat menjadi Sumber penularan	49	98.0	1	2.0
Kelelahan menggunakan APD saat bekerja	31	62.0	19	38.0
Peningkatan pasien covid membuat khawatir	40	80.0	10	20.0
Virus corona bukan penghalang bekerja	44	88.0	6	12.0
Beban Kerja Eksternal				
Lingkungan kerja kondusif dan aman	47	94.0	3	6.0
Alat dan sarana lengkap	34	68.0	16	32.0
Lingkungan tempat kerja mendukung	45	90.0	5	10.0
Jam kerja sesuai kemampuan dan kapasitas	46	92.0	4	8.0
Gaji cukup dan sesuai aturan	39	78.0	11	22.0
Terbebani mengerjakan pasien saat pandemi	21	42.0	29	58.0
Tidak nyaman saat menggunakan APD	34	68.0	16	32.0
Waktu kerja pasien menjadi lebih lama	38	76.0	12	24.0
Jumlah kunjungan pasien menurun	42	84.0	8	16.0
Biaya pengeluaran untuk BHP meningkat	39	78.0	11	22.0
Kinerja				
Tidak membedakan/ mengabaikan pasien	46	92.0	4	8.0
Praktek sesuai jadwal dan tepat waktu	37	74.0	13	26.0
Berkomunikasi baik dengan pasien dan kolega	46	92.0	4	8.0
Mengupdate ilmu dengan seminar	46	92.0	4	8.0
Bersikap ramah kepada pasien dan keluarga	39	78.0	11	22.0
Mempersiapkan alat yang akan digunakan	20	40.0	30	60.0
Melaksanakan tugas dengan tanggung jawab	33	66.0	17	34.0
Mengisi dokumen status pasien	37	74.0	13	26.0
Memberikan pelayanan terbaik	42	84.0	8	16.0
Bekerja dengan giat	39	78.0	11	22.0

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan table 3 di atas dapat dilihat bahwa beban kerja internal dokter gigi menyatakan bahwa mereka tidak merasa aman dengan APD yang lengkap saat mengerjakan pasien dengan persentase sebesar (40.0%), tak hanya itu mereka merasa kelelahan saat mengerjakan pasien sambil mengenakan APD yang lengkap yang dibuktikan dengan jawaban responden sebesar (38.0%), selain merasa kelelahan responden juga merasa resah dan takut saat mengerjakan pasien di masa pandemic dengan persentase jawaban sebesar (32.0%). Pada Beban kerja eksternal dokter gigi menyatakan bahwa mereka tidak nyaman saat Menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) level 3 saat mengerjakan pasien yang dibuktikan dengan persentase jawaban

responden sebesar (68.0%), mereka juga merasa terbebani saat mengerjakan pasien di masa pandemic virus corona dengan persentase (42.0%), hal ini mungkin dikarenakan kebanyakan pasien yang kurang jujur dan sering menyembunyikan gejala maupun riwayat perjalanan mereka, demi kepentingan perawatan mereka. Selain terdapat beban dari dalam diri, Biaya untuk pengeluaran BHP (Bahan Habis Pakai) pun sangat meningkat dengan persentase (78.0%), selain itu waktu kerja per pasien pun menjadi lebih lama dibuktikan dengan persentase (76.0%). Hal ini dapat dikarenakan setiap pergantian pasien dibutuhkan waktu untuk sterilkan alat dan ruangan serta pengantian APD bagi dokter gigi. Pada Alat dan sarana prasarana tempat kerja tidak lengkap dengan persentase sebesar (32.0%).

Adapun kinerja dokter gigi yang bermasalah berkaitan dengan tidak mempersiapkan terlebih dahulu alat-alat yang akan digunakan untuk melakukan perawatan dengan persentase sebesar (60.0%), tak hanya itu dokter gigi yang tidak melaksanakan tugas sebagai dokter gigi dengan penuh tanggung jawab dengan persentase sebesar (34.0%), dan praktek tidak sesuai jadwal yang ditetapkan/ tepat waktu atau izin mendadak dengan persentase (26.0%).

Tabel 4

Hasil Analisis Item-Item Kepuasan Kerja					
Pertanyaan	n(%)				
	ST P	TP	CP	P	SP
Kepuasan Kerja					
Mengerjakan pekerjaan tiap hari	0(0)	0(0)	24(48)	23(46)	3(6)
Jumlah gaji sesuai dengan pekerjaan	0(0)	5(10)	)	)	4(8)
Insentif tambahan atas prestasi	0(0)	)	26(52)	15(30)	2(4)
Peralatan dan perlengkapan kerja	0(0)	8(16)	24(48)	)	3(6)
Fasilitas penunjang	0(0)	)	24(48)	16(32)	4(8)
Kondisi ruangan tempat kerja	1(2)	2(4)	)	)	5(10)
Jaminan kesehatan kerja	2(4)	3(6)	19(38)	26(52)	3(6)
Hubungan kerja antar pegawai	0(0)	6(12)	)	)	13(26)
Evaluasi rutin di tempat kerja	0(0)	)	17(34)	26(52)	)
Kedisiplinan terkait aturan	0(0)	9(18)	)	)	3(6)
	)	)	18(36)	20(40)	5(10)
	0(0)	)	)	)	)
	4(8)	)	16(32)	20(40)	)
	1(2)	)	)	)	)
	)	8(16)	29(58)	)	)
	)	15(30)	)	)	)
	)	)	28(56)	)	)
	)	12(24)	)	)	)
	)	)	32(64)	)	)

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan table 4 di atas dilihat bahwa kepuasan kerja dokter gigi yang paling rendah berkaitan dengan Kondisi ruangan kerja terutama berkaitan dengan ventilasi udara, kebersihan dan kebisingan dimana terdapat 2% yang sangat tidak puas dan jaminan atas kesehatan atau keselamatan kerja terdapat 4% yang sangat tidak puas.

Ini mengindikasikan bahwa dokter gigi klinik kimia farma sangat tidak puas dengan lingkungan kerja dan jaminan kesehatan serta keselamatan kerja, sehingga diperlukan evaluasi lebih lanjut karena lingkungan dan factor jaminan kesehatan dan keselamatan kerja merupakan komponen penting dalam memenuhi kepuasan seseorang dalam bekerja.

Tabel 5

Pengaruh beban kerja internal (X1) dan beban kerja eksternal (X2) terhadap Kepuasan Kerja dokter gigi di Klinik Kimia Farma Kota Makassar					
Model 1	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	52.618	7.652		6.876	.000
Beban Kerja internal	-.827	.696	-.182	-1.188	.241
Beban Kerja internal	-.828	.410	-.280	-2.021	.049

Sumber Data: Data Primer, 2021

Pada tabel 5 menunjukkan Persamaan regresi tersebut mempunyai makna bahwa tidak terdapat pengaruh negatif beban kerja internal terhadap kepuasan kerja dokter gigi, sedangkan beban kerja eksternal terdapat pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dokter gigi yang artinya jika beban kerja eksternal tinggi maka kepuasan kerja rendah. Ini mengindikasikan bahwa saat beban kerja internal dokter gigi tinggi tidak mengalami penurunan kepuasan kerja sedangkan ketika beban kerja eksternal tinggi maka akan menurunkan kepuasan kerja.

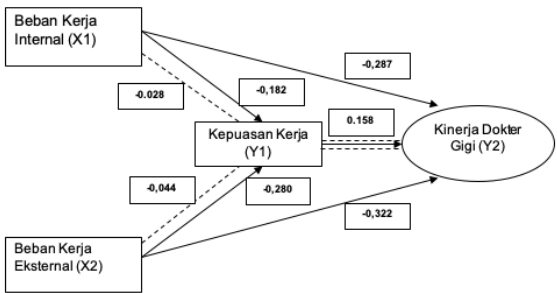
Tabel 6

Pengaruh beban kerja internal (X1), beban kerja eksternal (X2), dan kepuasan kerja (Y1) terhadap Kinerja dokter gigi di Klinik Kimia Farma Kota Makassar					
Model 2	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	18.528	2.736		6.773	.000
Beban Kerja internal	-.380	.178	-.287	-2.133	.038
Beban Kerja internal	-.277	.116	-.322	-2.381	.021
Beban Kerja internal	.046	.037	.158	1.255	.216

Sumber Data: Data Primer, 2021

Pada tabel 6 menunjukkan Persamaan regresi tersebut mempunyai makna bahwa terdapat pengaruh negatif beban kerja internal dan beban kerja eksternal terhadap kinerja dokter gigi, sedangkan kepuasan kerja memberikan pengaruh positif terhadap kinerja dokter gigi. Ini mengindikasikan bahwa saat beban kerja internal dan beban kerja eksternal dokter gigi meningkat maka kinerja dokter

gigi akan menurun. Sedangkan saat kepuasan kerja dokter gigi meningkat maka akan diikuti peningkatan kinerja dokter gigi.



Gambar 1 Analisis Jalur

Berdasarkan gambar 1 di atas dapat dilihat pengaruh antara variabel baik secara langsung, tidak langsung, dan pengaruh total.

PEMBAHASAN

Pengaruh beban kerja internal terhadap kepuasan kerja dokter gigi. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai koefisien X1= -0.182 dengan nilai p=0.241. Artinya nilai koefisien bernilai negatif dan mempunyai signifikansi 0.241> 0.05. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa beban kerja internal berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan kerja dokter gigi. Ini berarti bahwa jika beban kerja internal meningkat tidak ikut menurunkan kepuasan kerja. Sehingga beban kerja internal tidak berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kepuasan kerja dokter gigi di Klinik Kimia Farma Kota Makassar. Pada Variabel beban kerja internal terdiri dari lima indikator yang menjadi acuan yakni jenis kelamin, kondisi kesehatan, motivasi, persepsi, dan kepercayaan. Dengan kriteria beban kerja internal yang tinggi jika ≥ 55% dan termasuk kategori rendah jika < 55 %. Pernyataan tentang beban kerja internal dalam penelitian ini terdiri dari 10 pernyataan dan jawaban beban kerja internal dikategorikan tinggi oleh 88% responden dan kategori rendah oleh responden sebesar 12%. Hal ini diasumsikan bahwa dokter gigi yang praktek saat pandemic covid di klinik kimia farma kota makassar mempunyai beban kerja internal yang tinggi namun tidak ikut menurunkan kepuasannya dalam bekerja.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kifly Franco dan Mario Katuuk (2019) mengenai “hubungan beban kerja dengan kepuasan kerja perawat di ruangan perawatan dewasa RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado” yang menunjukkan bahwa hubungan yang bermakna antara beban kerja dengan kepuasan kerja ($p = 0,000$) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan untuk menguji hubungan antara beban kerja dengan kepuasan kerja perawat diperlihatkan bahwa antara kedua variabel tersebut menunjukkan ada hubungan yang signifikan. Selanjutnya dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi beban kerja maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja perawat. Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh, sesuai dengan konsep yang menerangkan hubungan positif antara beban kerja dengan kepuasan kerja. Altaf dan Mohamad Atif, (2011) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Beban kerja yang tinggi memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh beban kerja eksternal terhadap kepuasan kerja dokter gigi. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai koefisien sebesar -0.280 dengan nilai signifikansi 0.049 . Artinya nilai koefisien bernilai negatif dan mempunyai signifikansi $0.049 < 0.05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa beban kerja eksternal berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kepuasan kerja dokter gigi. Ini berarti bahwa jika beban kerja eksternal meningkat akan menurunkan kepuasan kerja. Sehingga disimpulkan bahwa beban kerja eksternal berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dokter gigi di Klinik Kimia Farma Kota Makassar. Pernyataan tentang beban kerja eksternal terdiri dari 10 pernyataan dan jawaban dikategorikan tinggi oleh 80% responden dan kategori rendah oleh responden sebesar 20%. Hal ini diasumsikan bahwa dokter gigi yang praktek saat pandemi covid di klinik kimia farma kota makassar mempunyai beban kerja eksternal yang tinggi yang akan ikut berpengaruh dapat menurunkan kepuasannya dalam bekerja.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rokhmatal Hikmat dan Melinda (2019) mengenai “hubungan beban kerja dengan kepuasan kerja perawat” yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dan kepuasan kerja perawat. Beban kerja perawat dengan frekuensi berat oleh sebagian besar responden, hal ini karena beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang obyektif atau subyektif. Secara obyektif adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Sedangkan beban kerja secara subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja. Dengan kata lain beban kerja adalah kombinasi dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif adalah yaitu timbul karena tugas-tugas terlalu banyak atau sedikit, sedangkan beban kerja kualitatif adalah jika pekerja merasa mampu atau tidak mampu melakukan tugas secara terampil sesuai potensi dari pekerja.

Pengaruh beban kerja internal terhadap kinerja dokter gigi. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai koefisien sebesar -0.287 dengan nilai signifikansi 0.038 . Artinya nilai koefisien bernilai negatif dan mempunyai signifikansi $0.038 < 0.05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa beban kerja internal berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dokter gigi. Ini berarti bahwa jika beban kerja internal meningkat akan menurunkan kinerja dokter gigi. Sehingga disimpulkan bahwa beban kerja internal berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dokter gigi di Klinik Kimia Farma Kota Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Erma Elizar dan Namora Lumongga (2019) mengenai “pengaruh stress kerja, beban kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSUD Datu Beru” yang menunjukkan

bahwa nilai p value untuk variabel beban kerja 0,013 dimana nilai p value variabel stres kerja dan beban kerja $< 0,05$ maka H_0 diterima, yang artinya variabel stres kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Perawat. Hal tersebut sesuai dengan teori dimana Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda.

Pengaruh beban kerja eksternal terhadap kinerja dokter gigi. Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan nilai koefisien sebesar -0.322 dengan nilai signifikansi 0.021. Artinya nilai koefisien bernilai negatif dan mempunyai signifikansi $0.322 < 0.05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa beban kerja eksternal berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dokter gigi. Ini berarti bahwa jika beban kerja eksternal meningkat akan menurunkan kinerja dokter gigi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa beban kerja eksternal berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dokter gigi di Klinik Kimia Farma Kota Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya mengenai pengaruh beban kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Jiwa Prof.Dr. Soeroyo Magelang, dari hasil penelitian didapatkan bahwa F hitung sebesar 12,802 dengan signifikan 0,000. Karena $F < 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara beban kerja, karakteristik tugas dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja perawat. Pengaruh variabel beban kerja, karakteristik tugas dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja perawat sebesar 22,2%. Koefisien regresi variabel beban kerja - 0,056 dan karakteristik tugas 0,421 menunjukkan adanya hubungan negatif atau tidak searah antara variabel beban kerja dan karakteristik tugas dengan kinerja perawat.

Pengaruh kepuasan kerja dokter gigi terhadap kinerja dokter gigi. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai koefisien sebesar 0.158 dengan nilai signifikansi 0.216. Artinya nilai koefisien bernilai

negatif dan mempunyai signifikansi $0.216 > 0.05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja dokter gigi. Ini berarti bahwa jika beban kerja eksternal meningkat tidak ikut meningkatkan kinerja dokter gigi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa beban kerja eksternal berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja dokter gigi di Klinik Kimia Farma Kota Makassar.

Pada penelitian ini pengaruh kepuasan kerja dokter gigi klinik kimia farma di kota makassar yang dinilai dari beberapa dimensi diantaranya pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, gaji/upah, kesempatan promosi, dan supervisi. Dan kinerja dokter gigi yang terdiri dari dua dimensi diantaranya faktor kemampuan dan motivasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh cahyani ade dan syahrir yang berjudul “pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja dokter di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah jayapura” yang menyebutkan bahwa faktor kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja dokter di ruang rawat inap RSUD Jayapura Tahun 2013, dengan dimensi kepuasan terhadap gaji/upah, promosi, rekan kerja dan kebutuhan sosial tidak berpengaruh terhadap kinerja dokter.

Pengaruh tidak langsung beban kerja internal terhadap kinerja dokter gigi. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai koefisien variabel eksogen dan variabel intervening yaitu -0.028 yang memiliki angka lebih kecil dari nilai koefisien -0.182. Nilai besar pengaruh tidak langsung beban kerja internal terhadap kinerja melalui kepuasan kerja diperoleh dari hasil perkalian nilai beta koefisien beban kerja internal (X_1) terhadap kepuasan kerja (Y_1) yaitu -0.182 dengan nilai koefisien kinerja dokter gigi (Y_2) yaitu 0.158×-0.028 . dengan demikian tidak terdapat pengaruh tidak langsung beban kerja internal terhadap kinerja dokter gigi melalui kepuasan kerja.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh surya yang meneliti tentang Pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap kecerdasan emosional melalui kelelahan kerja. Yang didapatkan bahwa pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap kecerdasan emosional melalui

kelelahan kerja diperoleh nilai koefisien variabel eksogen dan variabel intervening yaitu - 0,040 yang memiliki angka lebih kecil dari nilai koefisien -0,113. Dengan demikian terdapat pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap kecerdasan emosional melalui kelelahan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kelelahan kerja dapat berperan sebagai variabel intervening atau perantara yang memediasi beban kerja terhadap kecerdasan emosional. Sehingga apabila melibatkan kelelahan kerja sebagai variabel intervening dalam bentuk pengaruh tidak langsung maka besarnya beban kerja terhadap kecerdasan emosional akan menurun begitupun sebaliknya.

Pengaruh tidak langsung beban kerja eksternal terhadap kinerja dokter gigi. Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan nilai koefisien variabel eksogen dan variabel intervening yaitu -0.044 yang memiliki angka lebih kecil dari nilai koefisien -0.322. Nilai besar pengaruh tidak langsung beban kerja eksternal terhadap kinerja melalui kepuasan kerja diperoleh dari hasil perkalian nilai beta koefisien beban kerja eksternal (X2) terhadap kepuasan kerja (Y1) yaitu - 0.280 dengan nilai koefisien kinerja dokter gigi (Y2) yaitu 0.158 = -0.044. dengan demikian tidak terdapat pengaruh tidak langsung beban kerja internal terhadap kinerja dokter gigi melalui kepuasan kerja.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambarwati di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Kariadi Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel beban kerja eksternal dan dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap beban kerja perawat. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan sosial kurang dapat memoderasi pengaruh beban kerja terhadap beban kerja perawat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh beban kerja dokter gigi terhadap kepuasan kerja dan kinerja dokter gigi di klinik kimia farma kota makassar. Sehingga disarankan kepada pihak yang terkait untuk memperhatikan kinerja dokter gigi dan faktor yang

mempengaruhinya termasuk beban kerja dan kepuasan kerja.

SARAN

Diharapkan kepada pihak yang terkait untuk memperhatikan kinerja dokter gigi dan faktor yang mempengaruhinya termasuk beban kerja dan kepuasan kerja, selain itu kepada pihak yang terkait diharapkan juga untuk memperhatikan kesesuaian antara beban kerja, kepuasan kerja, dan kinerja dokter gigi. Dan Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan meneliti dampak beban kerja terhadap produktivitas kerja dokter gigi.

DAFTAR PUSTAKA

1. American Dental Association, A. (2020) Summary of ADA Guidance During the COVID-19 Crisis. Available at: [https://success.ada.org/~media/CPS/Files/ COVID/](https://success.ada.org/~media/CPS/Files/COVID/) (Accessed: 6 July 2020).
2. Arun Zanke A, R Thenge R, S Adhao V. COVID-19: A pandemic declare by world health organization. *IP Int J Compr Adv Pharmacol*. 2020;5(2):49–57.
3. Ather, A., Patel, Biraj, et al. (2020) ‘Coronavirus Disease 19 (COVID-19): Implications for Clinical Dental Care’, *Journal of Endodontics*. Elsevier Inc., pp. 584–595. doi: 10.1016/j.joen.2020.03.008.
4. Ather, A., Patel, Bira, et al. (2020) ‘Coronavirus Disease 19 (COVID-19): Implications for Clinical Dental Care’, *JOE*, 45(January), pp. 584–595.
5. Chandra, 2010. Kepuasan kerja. <http://repository.usu.ac.id/bitstream>. Diakses 22/10/2020
6. Chen, N. et al. (2020) ‘Epidemiological and clinical characteristics of 99 cases of 2019 novel coronavirus pneumonia in Wuhan, China: a descriptive study’, *www.thelancet.com*, 395, p. 507. doi: 10.1016/S0140- 6736(20)30211-7.

7. El-Din, A. M. T. and Ghoname, N. A. E. H. (1997) 'Efficacy of rubber dam isolation as an infection control procedure in paediatric dentistry', *Eastern Mediterranean Health Journal*, 3(3), pp. 530–539.
8. Ge, Z.-Y. et al. (2020) 'Possible aerosol transmission of COVID-19 and special precautions in dentistry *', *J Zhejiang Univ-Sci B (Biomed & Biotechnol)* 2020, 21(5), pp. 361–368. doi: 10.1631/jzus.B2010010.
9. Efendi, 2009. Beban kerja. <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php1>. Diakses 22/10/2020
10. Hancock, A. Peter and N. Meshkati (1988). *Human Mental Workload*. Netherlands: Elsevier Science Publishing Company, INC
11. Hidayat, Alimul. 2014. *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika
12. Ilyas, 2010. *Perencanaan SDM Rumah Sakit*. http://ejournal.akesrustida.ac.id/folder_files/. Diakses 22/10/2020.
13. Izzetti, R. et al. (2020) 'COVID-19 Transmission in Dental Practice : Brief Review of Preventive Measures in Italy', *Journal of Dental Research*, 00(0), pp. 1–9. doi: 10.1177/0022034520920580.
14. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialih bahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
15. Kuntoro, Wahyu; Wahyudi Istiono. 2017. *(Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta)*
16. Kurniadi, 2012. *Beban Kerja*. <http://repository.usu.ac.id/bitstream>. Diakses 22/10/2020.
17. Lai, T. H. T. et al. (2020) 'Stepping up infection control measures in ophthalmology during the novel coronavirus outbreak: an experience from Hong Kong', *Graefe's Archive for Clinical and Experimental Ophthalmology*. *Graefe's Archive for Clinical and Experimental Ophthalmology*, 258(5), pp. 1049–1055. doi: 10.1007/s00417-020-04641-8.
18. Laheij, A. M. G. A. et al. (2012) 'Healthcare- associated viral and bacterial infections in dentistry', *Journal of Oral Microbiology*, 4, pp. 1–10.
19. Lemeshow, S., Hosmer Jr, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of Sample Size In Health Studies*. New York: World Health Organization.
20. Lubis, Muhammad Novo Perwira, Fadhlil Ulul Abdul Rahman. *Jurnal Radiologi Dentomaksilofasial Indonesia Agustus 2020*, Volume 4, Adaptasi era kenormalan baru di bidang radiologi kedokteran gigi: apa yang perlu kita ketahui.
21. Luthans, 2010. *Dimensi kepuasan* <http://repository.usu.ac.id/bitstream>. Diakses 20/02/2017.
22. Ma, Q. X. et al. (2020) 'Potential utilities of mask- wearing and instant hand hygiene for fighting SARS-CoV-2', *Journal of Medical Virology*, (March). doi: 10.1002/jmv.25805.
23. Martins-filho PR, Gois-santos VT De, Santos C, Tavares S. Recommendations for a safety dental care management during SARS-CoV-2 pandemic. 2020;3–6.
24. Meng L, Hua F, Bian Z. Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Emerging and Future Challenges for Dental and Oral Medicine. *J Dent Res*. 2020;99(5):481–7.
25. Narayana, T. et al. (2016) 'Role of preprocedural rinse and high volume evacuator in reducing bacterial contamination in bioaerosols', *Journal of Oral and Maxillofacial Pathology*, 20(1), pp. 59–65. doi: 10.4103/0973-029X.180931.
26. Narendra, Made Pasek; Oskar Skarayadi; Melkyanto Duda; Putranti Adirestuti. 2017. *Jurnal analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di apotek kimia farma gatot subroto bandung*.

27. Notoatmodjo.2010. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta. Rineka Cipta.
28. Nursalam. (2011). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (3rd ed.). Jakarta: Salemba Medika.
29. Peditto, M. et al. (2020) ‘Dentistry during the COVID- 19 Epidemic : An Italian Workflow for the Management of Dental Practice’, International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(February), pp. 1–15.
30. Pohan. 2010. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta. EGC.
31. Poerwodaminto. 2008. Pengertian Kepuasan. <http://www.scribd.com>. Diakses 22/10/2020.
32. Pudjirahardjo et al. 2010, Beban Kerja. <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php1> . Diakses 22/10/2020.
33. Rangkuti, F. (2006). Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
34. Simamora, 2010. Beban kerja <http://jurnal.upi.edu/md/view/1534>. Diakses 22/10/2020.
35. Tarwaka. 2010. Ergonomi untuk keselamatan kesehatan kerja dan produktivitas. Surakarta : Uniba Press.
36. Volgenant, C. M. C. et al. (2020) ‘Infection control in dental health care during and after the SARS-CoV-2 outbreak’, Oral Diseases. Blackwell Publishing Ltd. doi: 10.1111/odi.13408.
37. Peng, X. et al. (2020) ‘Transmission routes of 2019- nCoV and controls in dental practice’, International Journal of Oral Science. Springer Nature, pp. 1–6. doi: 10.1038/s41368-020-0075-9.
38. Setiyawati, Anita Ari. 2009. Jurnal perancangan sistem informasi kesehatan berbasis web dan sms di kimia farma.
39. Shanshan, Z. and Shuguo, Z. (2020) COVID-19 and dental practice. What has been done in China? Beijing. Available at: https://www.fdiworldddental.org/sites/default/files/media/documents/covid-19_and_dental_practice_what_has_been_done_in_china.pdf.
40. Utami, Fitri dkk. 2017. Jurnal hubungan pengetahuan dan sikap dengan tindakan mahasiswa program profesi dokter gigi rsgmp universitas andalas terhadap pengendalian infeksi