



#### ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://e-jurnal.fkg.umi.ac.id/index.php/Sinnunmaxillofacial>

#### Judul Artikel

### Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Puskesmas II Denpasar Barat

<sup>K</sup>Tarisha Desia Ramadhani<sup>1</sup>, Putri Rejeki<sup>2</sup>, Putu Ratna Kusumadewi Giri<sup>3</sup>, Anak Agung Gde Dananjaya Agung<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana

Email Penulis Korespondensi (<sup>K</sup>): [tarishaar@gmail.com](mailto:tarishaar@gmail.com)

[tarishaar@gmail.com](mailto:tarishaar@gmail.com)<sup>1</sup>, [drgputirejeki@unud.ac.id](mailto:drgputirejeki@unud.ac.id)<sup>2</sup>, [ratnakusumadewi@unud.ac.id](mailto:ratnakusumadewi@unud.ac.id)<sup>3</sup>,

[agungdananjaya@unud.ac.id](mailto:agungdananjaya@unud.ac.id)<sup>4</sup>

(0811803903)

#### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Kepuasan pasien adalah aspek penting untuk melihat mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari 5 aspek dimensi yang disebut TERRA yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* yang dapat diukur berdasarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. **Tujuan Penelitian:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan dan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas II Denpasar Barat serta untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut Puskesmas II Denpasar Barat. **Bahan dan Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kombinasi dengan menggabungkan metode kuantitatif dan metode kualitatif dengan strategi eksplanatoris sekuensial. Sampel penelitian ini adalah pengunjung Puskesmas II Denpasar Barat yang sesuai dengan kriteria inklusi sebanyak 131 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling dengan jenis *purposive sampling*. **Hasil:** Hasil penelitian ini menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut masuk dalam kategori baik dan kepuasan pasien BPJS dalam kategori puas namun dengan beberapa koreksi mengenai pelayanan yang didapatkan dari wawancara mendalam responden yang telah mengisi kuesioner. Uji korelasi antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien BPJS didapatkan hasil bahwa kedua variabel tersebut signifikan berhubungan. **Kesimpulan:** Penelitian menunjukkan bahwa didapatkan seluruh pasien menilai mutu pelayanan kesehatan dalam kategori baik dan kepuasan pasien BPJS dalam kategori puas, serta didapatkan hubungan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas II Denpasar Barat.

Kata kunci: Mutu; Kepuasan Pasien; Puskesmas; BPJS

#### PUBLISHED BY:

Fakultas Kedokteran Gigi  
Universitas Muslim Indonesia

#### Address:

Jl. Pajong Dg. Nagalle. 27 Pab'batong (Kampus I UMI)  
Makassar, Sulawesi Selatan.

#### Email:

[sinnunmaxillofacial.fkgumi@gmail.com](mailto:sinnunmaxillofacial.fkgumi@gmail.com),

#### Article history:

Received 9 Oktober 2023

Received in revised form 23 Oktober 2023

Accepted 28 Oktober 2023

Available online 30 Oktober 2023

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



## ABSTRACT

**Background:** Patient satisfaction is an important aspect to see the quality of health services provided. The quality of health services can be seen from 5 dimensional aspects called TERRA, namely tangible, empathy, reliability, responsiveness and assurance and can be measured based on patient satisfaction with the services provided. Satisfaction is usually used as the basis for linking the characteristics of service quality and the intention to reuse services that have been obtained. Based on preliminary data collection from the Bali Provincial Health Office, the West Denpasar Health Center II has a high visit rate with a dominance of BPJS Health users. **Objectives:** This study aims to determine the level of service quality and satisfaction of BPJS patients at the West Denpasar Health Center II and to determine the relationship between the level of BPJS patient satisfaction and the quality of dental and oral health services at the West Denpasar Health Center II. **Methods:** This study uses a combination method by combining quantitative methods and qualitative methods with a sequential explanatory strategy. The sample of this study were visitors to the West Denpasar Health Center II who met the inclusion criteria of 131 respondents. The sampling technique uses a non-probability sampling technique with purposive sampling. **Results:** The results of this study stated that the quality of dental and oral health services was in the good category and BPJS patient satisfaction was in the satisfied category. After conducting a correlation test between the quality of dental and oral health services and BPJS patient satisfaction, it was found that the two variables were significantly related. **Conclusion:** The study showed that all patients rated the quality of health services in the good category and BPJS patient satisfaction was in the satisfied category, and a significant relationship was found between the quality of dental and oral health services at Puskesmas II West Denpasar.

*Keywords:* Service Quality; BPJS; Patient Satisfaction; Health Center

---

## PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat atau dikenal dengan puskesmas menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 tahun 2014 merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan kepada masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Sedangkan untuk pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai usaha yang diberikan oleh puskesmas, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem.<sup>1</sup> Puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan sebaiknya selalu berupaya menjaga serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini merupakan upaya yang cukup penting untuk memberikan kepuasan kepada semua pengguna jasa kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan yang telah ditetapkan sesuai standar dan kode etik profesi.<sup>2,3</sup>

Menurut data Dinas Kesehatan kota Denpasar, Puskesmas II Denpasar Barat memiliki angka kunjungan yang cukup tinggi di kota Denpasar. Sesuai data pengunjung pada tahun 2020, kunjungan poli gigi di Puskesmas II Denpasar Barat mencapai 2.205 orang dengan di dominasi pengguna BPJS. Mutu pelayanan dianggap memuaskan bagi pasien apabila dapat memenuhi harapan pasien melalui peningkatan yang terjadi secara berkelanjutan dengan serangkaian proses yang telah dilakukan.<sup>3</sup> Melihat angka kunjungan yang tinggi dengan cakupan wilayah yang luas, serta semakin bertambahnya masyarakat yang mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS maka tuntutan terhadap kualitas pelayanan dengan mutu yang baik semakin besar karena hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien.<sup>4</sup> Dalam upaya meningkatkan pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap pasien maka perlu diadakan sistem pengukuran kepuasan pasien untuk dapat mengetahui kebutuhan serta harapan, mengingat harapan tersebut dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pada fasilitas kesehatan.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *mix method* dengan menyatukan metode kuantitatif dengan metode kualitatif dengan strategi eksplanatoris sekuensial. Jumlah responden sebanyak 131 responden sesuai dengan kriteria inklusi. Sampel diambil menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian kuantitatif berupa kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta instrumen penelitian kualitatif yaitu pedoman wawancara mendalam. Data dari penelitian ini akan dianalisis menggunakan analisis univariate yang digunakan untuk menganalisis karakteristik sosiodemografi dan analisis bivariat digunakan untuk menganalisis variabel mutu pelayanan kesehatan dan variabel kepuasan pasien kesehatan gigi dan mulut. Sebelum dilakukan analisis bivariat dilakukan terlebih dahulu uji normalitas menggunakan uji *One Sample Kolmogrov Smirnov Test*. Setelah dilakukan uji normalitas dilakukan uji bivariat menggunakan uji korelasi *Spearman's Rank*.

## HASIL

### Hasil Penelitian Kuantitatif

**Tabel 1.** Karakteristik Responden Kuantitatif

Karakteristik	n	%	Persentase Kumulatif
<b>Usia</b>			
11- 19 tahun	4	3,05%	3,1%
20- 24 tahun	16	12,21%	15,3%
25-44 tahun	71	54,20%	69,5%
45-59 tahun	31	23,60%	93,1%
60-74 tahun	8	6,11%	99,2%
75-90 tahun	1	0,76%	100%
<b>Jenis Kelamin</b>			
Laki- laki	36	27,5%	27,5%
Perempuan	95	72,5%	100%
<b>Tingkat Pendidikan</b>			
SD	7	5,3%	5,4%
SMP	19	14,5%	19,8%
SMA/D1	74	56,5%	76,3%
D3/S1	30	22,9%	99,2%
S2/S3	1	0,8%	100%
<b>Pekerjaan</b>			
Tidak Bekerja	9	6,9%	69,5%
PNS	12	9,2%	9,2%
Buruh	1	0,8%	62,6%
Swasta	69	52,7%	61,8%
Lainnya	40	30,5%	100%
<b>Sosial Ekonomi</b>			
Di atas UMR	4	3,1%	3,1%
Sama dengan UMR	125	95,4%	98,5%
Di bawah UMR	2	1,5%	100%
<b>Sistem Pembiayaan</b>			

BPJS	131	100%	100%
------	-----	------	------

**Tabel 2.** Distribusi Mutu Pelayanan Kesehatan

Karakteristik	n	%	Persentase Kumulatif
<b>Mutu Pelayanan</b>			
<b>Baik</b>	131	100%	100%
<b>Cukup Baik</b>	0	0%	0%
<b>Tidak Baik</b>	0	0%	0%

**Tabel 3.** Distribusi Kepuasan Pasien BPJS

Karakteristik	n	%	Persentase Kumulatif
<b>Mutu Pelayanan</b>			
<b>Baik</b>	131	100%	100%
<b>Cukup Baik</b>	0	0%	0%
<b>Tidak Baik</b>	0	0%	0%

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov* dapat dilihat pada **tabel 4** bahwa nilai signifikansi variabel mutu pelayanan maupun kepuasan pasien tidak berdistribusi normal, sehingga pengujian hipotesis menggunakan uji statistik non-parametris, yaitu Uji *Rank Spearman*. Selanjutnya dilakukan uji korelasi yang dapat dilihat pada **tabel 5** bahwa hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,453 dengan signifikansi 0,000. Maka dapat diartikan H1 diterima dan menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Puskesmas II Denpasar Barat.

**Tabel 4.** Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Statistic	df	Sig.
Mutu Pelayanan	0.277	131	0.000
Kepuasan Pasien	0.345	131	0.000

a. *Lilliefors Significance Correction*

**Tabel 5.** Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Spearman's rho	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien	
		Correlation Coefficient	0.453**
		Sig. (2-tailed)	0.000
		N	131

\*\*. *Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

## Hasil Penelitian Kualitatif

Tabel 6. Karakteristik Informan Penelitian Kualitatif

No.	Kode Informan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Sistem Pembiayaan
1.	AM1	Perempuan	25-44 tahun	D3/S1	Swasta	BPJS
2.	OR2	Perempuan	20-24 tahun	SMA/D1	Mahasiswa	BPJS
3.	YT3	Perempuan	25-44 tahun	SMA/D1	Swasta	BPJS
4.	NI4	Perempuan	25-44 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga	BPJS
5.	AH5	Laki-Laki	25-44 tahun	SMA/D1	PNS	BPJS

Tabel 7. Pengkategorian Tema 1 “Kondisi Fisik Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut”

Kata Kunci	Sub Tema	Klaster Tema
Kurangnya kursi tunggu Ruang tunggu luar ruangan tanpa atap Ruangan selalu bersih	Ruang tunggu	Kondisi fasilitas fisik pelayanan kesehatan gigi dan mulut
Ruangan poli gigi sempit Ruangan terlihat penuh dan sesak Ruangan selalu bersih Kurangnya kursi gigi	Fasilitas poli gigi dan mulut	
Selalu menggunakan alat pelindung diri saat tindakan	Kelengkapan penggunaan alat pelindung diri	Penampilan staf poli gigi dan mulut
Penampilan rapi dan bersih	Penampilan staf poli gigi	

Tabel 8. Pengkategorian Tema 2 “Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dimensi *Empathy* (Empati)”

Kata Kunci	Sub Tema	Klaster Tema
Keluhan-keluhan selalu didengarkan Diberikan beberapa pertanyaan sebelum pengobatan	Staf poli gigi dan mulut memberikan waktu untuk menyampaikan keluhan	Staf poli gigi memberikan perhatian dan mendengarkan semua keluhan pasien
Tugas dokter untuk mengerti pasien Sangat ramah sehingga nyaman Bahasa mudah dipahami Berkenan untuk mengulang penjelasan	Staf poli gigi dan mulut menjawab keluhan dengan ramah dan mudah dimengerti	

Tabel 9. Pengkategorian Tema 3 “Dimensi *Reliability* (Keandalan) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut”

Kata Kunci	Sub Tema	Klaster Tema
Kurangnya ketelitian staf poli gigi	Pelayanan yang tepat sesuai yang dikeluhkan	

Staf poli gigi sudah bisa diandalkan Setelah pengobatan selalu sembuh		Pelayanan staf poli gigi dan mulut dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan
Pendaftaran tidak berbelit-belit Ada beberapa alur pendaftaran sehingga terlihat sibuk	Staf administrasi memberikan pelayanan tanpa berbelit- belit	

**Tabel 10.** Pengkategorian Tema 4 “Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut”

Kata Kunci	Sub Tema	Klaster Tema
Waktu tunggu pendaftaran dan pelayanan lama		
Mendahulukan perawatan yang mudah	Lama waktu tunggu pendaftaran dan pelayanan	Ketanggapan staf poli gigi dan mulut dalam memberikan pelayanan
Penanganan satu pasien poli gigi yang cukup lama		

**Tabel 11.** Pengkategorian Tema 5 “Dimensi *Assurance* (Jaminan) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut”

Kata Kunci	Sub Tema	Klaster Tema
Dijelaskan terlebih dahulu sebelum dilakukan tindakan Mudah dipahami	Penjelasan mengenai tindakan yang akan dilakukan	Staf poli gigi dan mulut memberikan penjelasan mengenai tindakan yang akan dilakukan
Terampil, namun kurang teliti Hasil perawatan bagus dan tahan lama	Keterampilan staf poli gigi dan mulut	

**Tabel 12.** Pengkategorian Tema 6 “Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut”

Kata Kunci	Sub Tema	Klaster Tema
Masih ada yang perlu dibenahi Standar pelayanan puskesmas Waktu tunggu terlalu lama	Pemberian poin mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan	Penilaian tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut
Kursi tunggu kurang memadai Informasi panjangnya antrean dari bagian pendaftaran Alur pendaftaran kurang jelas	Hal-hal yang menyebabkan pemberian nilai	

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Sosiodemografi

Karakteristik responden kuantitatif dapat dilihat pada **tabel 1**. Berdasarkan sistem pembiayaan responden yang dipilih oleh peneliti merupakan pengguna BPJS Kesehatan karena pengunjung poli gigi dan mulut didominasi oleh pengguna BPJS Kesehatan. Berdasarkan karakteristik usia diketahui profil responden dilihat dari usianya menunjukkan bahwa dari 131 orang responden berada dalam kategori usia pemuda (25-44 tahun). Hal ini sejalan oleh penelitian yang dilakukan oleh Sinaga dkk (2021) di

dapatkan bahwa usia tersebut merupakan usia produktif di mana orang akan lebih aktif dalam mencari informasi untuk memenuhi kebutuhannya termasuk informasi mengenai kesehatan gigi dan mulut.<sup>5</sup>

Berdasarkan jenis kelaminnya didapatkan hasil bahwa mayoritas responden memiliki jenis perempuan yaitu sebesar 95 orang atau 72,52%. Hal ini diperkuat oleh Wibowo (dalam Mulyani, 2020) secara umum perempuan cenderung lebih sering mengalami keluhan terhadap kualitas hidup sehingga selalu berupaya dalam mengatasi masalah kesehatan gigi dan mulutnya.<sup>6</sup> Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan diperoleh hasil bahwa responden didominasi oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan SMA/D1 yaitu sebesar 74 orang atau 56,49%. Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden didominasi oleh karyawan swasta sebanyak 71 orang atau 54,20%. Karyawan swasta disini merupakan karyawan yang bekerja di perusahaan atau instansi yang bukan milik negara, seperti pegawai pabrik, driver ojek *online*, dll. Berdasarkan karakteristik sosial ekonomi didapatkan hasil bahwa mayoritas responden memiliki tingkat sosial ekonomi sama dengan UMR 125 orang atau sebanyak 95,42% memiliki pendapatan menengah atau sesuai UMR.

### **Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut**

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan di Puskesmas II Denpasar Barat masing-masing dimensi memiliki hasil data kuantitatif berdasarkan kuesioner yaitu 100% baik. Berbeda dengan hasil data kualitatif yang didapatkan dari wawancara mendalam terhadap lima perwakilan informan bahwa empat dari lima dimensi mutu pelayanan yaitu *tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, serta *Assurance* masih perlu diperbaiki oleh poli gigi dan mulut Puskesmas II Denpasar Barat. Perbedaan hasil ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu informan mengaku tidak membaca masing-masing poin pernyataan pada kuesioner sehingga cenderung menjawab secara cepat sehingga hasil yang didapatkan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada. Sehingga penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam sangat membantu karena informan memiliki kebebasan mengungkapkan pendapat, serta saran sehingga dapat memungkinkan mendapatkan lebih banyak informasi secara mendetail dari masing-masing informan.<sup>14</sup> Namun, dalam kenyataannya banyaknya keluhan mengenai kualitas pelayanan puskesmas di Indonesia secara umum yang masih belum terlaksana dengan optimal, hal tersebut diakibatkan oleh masih rendahnya perhatian pemerintah sehingga tidak optimalnya kinerja puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam menyediakan perlengkapan serta peralatan medis.<sup>15</sup>

### **Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)**

Berdasarkan hasil dan pengolahan data didapatkan dimensi bukti fisik atau *tangible* termasuk dalam kategori baik atau 100%. Namun berbeda dengan hasil wawancara. Responden menyebutkan bahwa kurangnya kursi tunggu pada ruang tunggu yang menyebabkan pasien harus berdiri sebelum mendapatkan perawatan. Selain itu, pasien menyampaikan bahwa puskesmas menyediakan kursi tunggu di luar ruangan namun belum disertai dengan atap. Kondisi fasilitas fisik ini dapat sangat mempengaruhi

tingkat penilaian pasien yang datang terhadap tingkat mutu pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Ilmianti dkk (2021) dimana didapatkan bahwa pasien yang datang ke puskesmas akan memiliki asumsi tempat tunggu serta ruang pemeriksaan yang nyaman, rapi dan bersih.<sup>7</sup>

Selain itu, poli gigi dan mulut telah menyediakan 2 kursi gigi untuk menunjang pelayanan namun salah satu dari kursi gigi tersebut sempat beberapa kali tidak dapat digunakan sehingga menghambat berjalannya pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 sarana prasarana merupakan salah satu komponen yang ada dalam prinsip pelayanan publik. Apabila terdapat kekurangan pada sarana prasarana maka akan mempengaruhi kelancaran dalam pemberian pelayanan publik.<sup>8</sup> Selain itu, penampilan staf poli gigi, dimana informasi yang didapatkan dari responden ketika wawancara mendalam adalah staf poli gigi dan mulut Puskesmas II Denpasar Barat yang telah mengenakan pakaian yang rapi, dengan APD meliputi masker, sarung tangan, *head cap*, serta *gown* sehingga pasien merasa penampilan staf poli gigi dan mulut dapat dikategorikan dalam penampilan yang rapi dan bersih.

### **Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dimensi Empati (*Empathy*)**

Berdasarkan hasil penelitian dan olah data dimensi Empati (*Empathy*) dalam kategori baik atau 100% responden setuju bahwa dimensi empati dalam kategori baik. Hasil yang didapatkan dari wawancara mendalam, informan menjelaskan bahwa staf poli gigi Puskesmas II Denpasar Barat, telah memberikan waktu dan mendengarkan keluhan pasien. Selain itu, pasien juga telah diberikan waktu untuk menyampaikan keluhan-keluhannya meskipun terdapat informan yang merasa penyampaian keluhannya terkadang terpotong karena durasi waktu pelayanan yang terbatas. Empati merupakan suatu elemen penting dalam komunikasi dokter pasien. Sejalan dengan pendapat dari Jalian dkk (2020) bahwa hubungan antara dokter pasien yang baik menuntut staf poli gigi dan mulut memberikan sikap empati yang tinggi terhadap pasien, semakin baik hubungannya maka akan menghasilkan layanan yang bermutu dan menimbulkan kredibilitas yang baik dan hubungan kepedulian ini dapat berkontribusi terhadap penilaian tingkat mutu pelayanan kesehatan.<sup>6,9</sup>

### **Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data didapatkan keandalan atau *reliability* termasuk dalam kategori baik atau 100%. Perbedaan didapatkan dari wawancara terhadap informan. Dimana masih terdapat ketidaktepatan dari staf poli gigi saat melakukan pelayanan. Salah satu informan mengeluhkan mengenai ketidaktepatan dokter gigi sehingga menyebabkan keberlanjutan rasa sakit setelah mendapat perawatan. Dimensi keandalan atau *reliability* dapat dinilai oleh kemampuan dokter gigi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan terpercaya.<sup>7</sup> Prosedur penerimaan pasien saat pendaftaran menurut informan memiliki alur yang tidak tertulis sehingga beberapa pasien baru merasa kebingungan dan informan mengungkapkan bahwa kesulitan bagi pasien untuk menanyakan mengenai

alur yang harus dilewati. Pelayanan publik termasuk puskesmas, seharusnya memiliki prinsip pelayanan yang sederhana, sehingga prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.<sup>8</sup>

### **Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dimensi daya tanggap atau *responsiveness* termasuk dalam kategori baik atau 100%. Hasil data yang didapatkan dari kuesioner sangat berbeda dengan hasil wawancara terhadap informan. Informan mengaku bahwa harus menunggu lebih dari 30 menit bahkan bisa sampai lebih dari 1 jam untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, informan mengungkapkan bahwa pasien juga harus menunggu saat akan mendaftar dengan durasi yang cukup lama sehingga tidak sedikit pasien merasa membuang-buang waktu saat akan berobat. Tak sedikit pula pasien yang memilih datang lebih pagi sehingga mendapatkan antrean lebih awal. Waktu merupakan hal yang sangat berharga bagi pasien sehingga perlu untuk diperhatikan, selain itu puskesmas dirasa akan memenuhi standar layanan kesehatan jika proses pelayanannya tidak memerlukan waktu lama, dan tidak menimbulkan resiko lebih besar dari rasa sakit yang sedang dialami serta ketanggapan petugas dapat menenangkan perasaan pasien terutama bagi pasien yang sedang gelisah karena rasa sakit yang dirasakan.<sup>6,9</sup> Menurut informan, sebaiknya petugas pendaftaran atau administrasi memberikan informasi mengenai antrean yang sudah terdaftar maupun informasi mengenai estimasi waktu tunggu yang akan di tempuh pasien. Sehingga pasien yang akan mendaftar bisa memperhitungkan waktu yang mereka miliki.

### **Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data didapatkan dimensi jaminan atau *assurance* termasuk dalam kategori baik atau 100%. Hasil wawancara mendalam responden menyatakan bahwa staf poli gigi memberikan penjelasan mengenai tujuan tindakan yang akan dilakukan, penjelasan ini disertai dengan keramahan serta penjelasan yang dapat dimengerti. Hal ini diharapkan dapat memberikan jaminan dan kepercayaan kepada pasien bahwa staf poli gigi memiliki pengetahuan terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Sehingga dengan adanya jaminan pelayanan kesehatan gigi dan mulut akan membuat pasien lebih merasa aman tanpa keraguan dalam berobat.<sup>7</sup>

Selain itu, informan mengungkapkan bahwa staf poli gigi memiliki keterampilan yang baik. Namun, salah satu informan lain mengungkapkan bahwa keterampilan yang baik seharusnya diikuti dengan ketelitian dokter gigi saat memberikan pelayanan. Hal ini diungkapkan oleh informan yang memiliki pengalaman kurang baik setelah mendapatkan pelayanan. Pengalaman ini dapat mempengaruhi kepercayaan informan terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf poli gigi dan mulut sehingga menurunkan penilaian informan terhadap kualitas pelayanan poli gigi dan mulut.

### **Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Pada Poli Gigi dan Mulut**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas II Denpasar Barat dapat dilihat bahwa seluruh responden menyatakan telah puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil wawancara mendalam yang telah dilakukan, didapatkan bahwa responden puas terhadap pelayanan yang diperoleh tetapi perlunya beberapa koreksi untuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang telah diberikan selama ini. Seperti kurangnya fasilitas yang mendukung pelayanan. Informan merasa kurang puas karena kurangnya jumlah kursi di tempat tunggu sehingga beberapa pasien harus berdiri. Selain itu, staf poli gigi dan mulut harus dapat memahami kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga semakin besar kemungkinan pasien akan kembali menggunakan pelayanan tersebut.<sup>12</sup> Faktor lain yang sangat mempengaruhi kepuasan yaitu waktu tunggu yang harus ditempuh pasien. Semakin lama waktu tempuh yang harus dilewati pasien, dapat menurunkan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Penelitian lain menunjukkan bahwa kepuasan tinggi didapatkan karena pelayanan dari pendaftaran hingga perawatan selesai telah sesuai dengan keinginan seperti kecepatan dan perincian biaya yang jelas turut menjadi faktor tingginya tingkat kepuasan yang terjadi.<sup>13</sup>

### **Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut**

Berdasarkan **tabel 5** didapatkan hasil olah data penelitian kepada responden BPJS di Puskesmas II Denpasar Barat didapatkan hasil kepuasan responden memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,453 dengan signifikansi 0,000. Nilai koefisien berada dalam rentang 0,40 – 0,60 dengan sig 0,000 < 0,05 artinya H1 diterima, sehingga didapatkan hubungan signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas II Denpasar Barat. Menurut penelitian lain dari Prasasti dkk (2021) terlihat jelas bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan erat dengan kepuasan responden, baik dari pembayaran BPJS maupun responden umum.<sup>12</sup> Kedua hal tersebut merupakan hasil berkesinambungan dari suatu sistem pelayanan kesehatan, dalam hal ini dikhususkan untuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian menunjukkan bahwa didapatkan seluruh pasien menilai mutu pelayanan kesehatan dalam kategori baik dan kepuasan pasien BPJS dalam kategori puas, namun didapatkan dalam penelitian kualitatif responden masih memiliki beberapa koreksi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang telah diberikan selama ini. Seperti penambahan fasilitas fisik seperti kursi ruang tunggu, harapan terhadap peningkatan ketelitian staf poli gigi dalam melakukan pelayanan, mempersingkat waktu tunggu yang ditempuh pasien, serta kemudahan dalam melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan. Terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas II Denpasar Barat.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1.] Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2019;5–10.
- [2.] Aulia R, Adhani R, Taufiqurrahman I, Isnur H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. *DENTINO Jurnal Kedokteran Gigi*. 2017;II(1):95–100.
- [3.] Tailaso C.S., Mandagi CKF, Kolibu FK. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal KESMAS*. 2018;7(4):1–10.
- [4.] Putri, P. A. R. J., Handoko, S. A., Nopiyani, N. M. S., Utami, N. W. A., & Pertiwi, N. K. F. R. (2019). Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada. *Bali Dental Journal*, 3(2), 103–113. <https://doi.org/10.51559/bdj.v3i2.33>
- [5.] Sinaga AB, Khasanah F, Suyatmi D. The relationship of knowledge about dental caries with the motivation to do fillings in housewives. *Journal of Oral Health Care* [Internet]. 2021;9(1):23–32. Available from: <http://dx.doi.org/10.29238>
- [6.] Mulyani C, Fudholi A. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut Analysis of Patient Satisfaction Level of Pharmaceutical Services Using Servqual Models in Public Health. | *Majalah Farmaseutik*. 2021;17(3):284–95.
- [7.] Jalian S, Arman, Idris F.P. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Temlate Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* [Internet]. 2020 [cited 2023 Sep 23];1(2). Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v1i2.243>
- [8.] Ilmianti, Irawati E, Auniah A, Febriany M, Aldilawati S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021. *Sinnun Maxillofacial Journal*. 2022;04(01).
- [9.] Febiyanti H, Anhar D, Junaidy. Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru Tahun 2021.
- [10.] Kenre I, Maswarni Y. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Uptd Puskesmas Lepo – Lepo Kecamatan Baruga Kota Kendari Tahun 2022. 2022;16–26.
- [11.] Prasasti DS, Sirait T, Koesoemah HA, Sodja Laela D. Description of Patient Satisfaction with Dental and Mouth Health Services at Dental Poly. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*. 2021;2(2):625.
- [12.] Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99-109.
- [13.] Manorek, L., Tucunan, A. A., & Ratag, B. T. (2020). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 9(2).
- [14.] Parjaman, T., & Akhmad, D. (2019). Pendekatan Penelitian Kombinasi: Sebagai “Jalan Tengah” Atas Dikotomi Kuantitatif-Kualitatif. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(4), 530-548.
- [15.] Harma, U. H. U., Abbas, A., & Aprillia, A. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Oleh Dinas Kesehatan Kota Batam. *Dialektika Publik*, 3(2), 9-16.