

---

**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Keperawatan Gigi di Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala**

---

**Muh.Saleh<sup>1</sup>, R.Ardian Priyambodo<sup>2</sup>, Alya Ramadani<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Jurusan Kesehatan Gigi

<sup>123</sup>Poltekkes Kemenkes Makassar

Email: [alyaramadani387@gmail.com](mailto:alyaramadani387@gmail.com)

(+62 838-2283-9356)

---

**ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan gigi merupakan bagian penting dari sistem kesehatan masyarakat yang berperan dalam meningkatkan derajat kesehatan secara menyeluruh. Tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan keperawatan gigi di Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS yang melakukan perawatan gigi di puskesmas, dan sampel sebanyak 35 responden dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan indikator pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan gigi. Faktor yang paling memengaruhi kepuasan adalah sikap ramah, sopan, dan perhatian petugas medis, dengan skor rata-rata 3,06. Sedangkan faktor yang memperoleh nilai cukup puas adalah respon petugas terhadap pertanyaan dan keluhan pasien, dengan skor rata-rata 2,40. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan gigi di Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi tergolong baik dan telah memenuhi harapan sebagian besar pasien BPJS. Disarankan agar pihak puskesmas terus meningkatkan mutu pelayanan, terutama dalam hal komunikasi interpersonal dan ketepatan waktu, agar kepuasan pasien dapat dipertahankan dan ditingkatkan di masa mendatang.

Kata kunci: BPJS, Kepuasan Pasien, Keperawatan Gigi, Puskesmas

---

**An Overview of BPJS Patients' Satisfaction Levels toward Dental Nursing Services at Syekh Ahmad Pue Lasadindi Public Health Center, Sindue District, Donggala Regency**

---

**ABSTRACT**

*Dental health services are an essential component of the public health system that contribute to improving overall community health. Patient satisfaction is a key indicator for evaluating the quality of care provided by health workers. This study aimed to describe the satisfaction level of BPJS patients toward dental nursing services at Syekh Ahmad Pue Lasadindi Public Health Center, Sindue District, Donggala Regency. The study employed a quantitative method with a cross-sectional approach, and data were collected using questionnaires. The population consisted of all BPJS patients who received dental care at the health center, with 35 respondents selected through accidental sampling. Data were analyzed descriptively to determine the level of patient satisfaction based on service indicators.*

*The results showed that most respondents were satisfied with the dental nursing services provided. The most influential factor was the friendly, polite, and attentive attitude of medical staff, with an average score of 3.06. Meanwhile, the factor rated as moderately satisfied was the staff's response to patient questions and complaints, with an average score of 2.40. These findings indicate that the quality of dental nursing services at the health center is good and meets the expectations of most BPJS patients. It is recommended that the health center continue improving service quality, especially in interpersonal communication and timeliness, to maintain and enhance patient satisfaction in the future.*

Keywords: BPJS, Patient Satisfaction, Dental Nursing Services, Public Health Center

## PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah sebuah upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat telah diselenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan. (Aulia et al., 2021).

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian dari kesehatan tubuh secara keseluruhan. Kesehatan gigi dan mulut dapat merefleksikan kesehatan tubuh secara keseluruhan termasuk jika terjadi kekurangan nutrisi dan gejala penyakit lain di tubuh. Gangguan pada kesehatan gigi dan mulut dapat berdampak negatif pada kehidupan sehari-hari. Gigi merupakan bagian dari alat pengunyahan pada sistem pencernaan dalam tubuh manusia. Penyakit gigi yang sering diderita oleh hampir semua penduduk Indonesia adalah karies gigi. Prevalensi masalah gigi dan mulut di Indonesia masih sangat besar. (Gede, 2019)

Menurut World Health Organization (WHO), kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat. Kebutuhan inilah yang membuat masyarakat merasa perlu untuk menjaga kesehatan dan mendapatkan pelayanan. Saat ini masyarakat semakin sadar akan mutu atau kualitas pelayanan medis yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan lebih berorientasi pada kepuasan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. World Health Organization (WHO), Foreign Direct Investment (FDI), International Association For Dental Research (IADR) untuk mengurangi kehilangan gigi akibat penyakit periodontal terutama untuk kasus kebersihan mulut yang buruk. (Hobdell et al., 2003).

Depkes RI, menetapkan 6 indikator mutu pelayanan kesehatan meliputi keselamatan pasien, perawatan diri, kepuasan pasien, kecemasan, kenyamanan dan pengetahuan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Maka peningkatan arus pasien akan terus menimbulkan efek yang berkelanjutan bagi kepuasan pasien. (Risksedas, 2017).

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat, puskesmas memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas yang menyeluruh di puskesmas merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien yang akhirnya pasien akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. (Rahmiati and Temesveri, 2020).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien - pasien selaku pengguna tingkat kepuasan rata-rata pasien serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pihak Puskesmas perlu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut agar pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. (Kemas et al., 2020).

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. (Desia et al., 2023).

Layanan yang disediakan dalam institusi Kesehatan harus memiliki karakteristik tertentu yaitu kualitas pelayanan. Aspek terpenting dalam hal ini adalah elemen kepuasan konsumen. Bila konsumen pelayanan kesehatan yaitu pasien, tidak puas dengan layanan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, meskipun layanan yang diberikan tersedia, mudah didapat dan mudah dijangkau. Karena itulah kualitas pelayanan yang diberikan termasuk hal yang penting dalam sistem pelayanan Kesehatan. (Yoga et al., 2022).

Kepuasan pasien pada dasarnya adalah memuaskan pasien dengan harapan dan memahami kebutuhan pasien. Pelayanan puskesmas sebagian besar masih sangat terbatas, baik dalam hal tenaga, sarana dan prasarana, ketersediaan obat, fasilitas, biaya dan pelayanan medisnya. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. (Astuti, 2022).

Perawatan gigi dan mulut bukan hanya untuk mengobati gigi sakit dan bermasalah, tapi juga untuk memperbaiki penampilan gigi yang pada akhirnya akan menciptakan rasa percaya diri yang tinggi. Seiring berjalannya waktu meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan gigi dan mulut akan menimbulkan kepuasan pada diri setiap pasien. (Sembel et al., 2014).

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan Kesehatan. (Effendi, 2020). Ketidakpuasan pasien berarti adanya keluhan terhadap rumah sakit, maupun pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit tersebut, meliputi dokter, perawat, apoteker, analis laboratorium, dll, atau mengenai sistem perawatan kesehatan, biaya, sarana dan pra sarana, sistem administrasi dan lain- lain. (Lampus et al., 2023).

Puskesmas perlu mendapatkan perhatian khusus karena garda terdepan pelayanan kesehatan di Indonesia. Sehingga Puskesmas harus meningkatkan pelayanan kesehatan dan di tuntut agar selalu mengembangkan potensi diri SDM serta meningkatkan sarana atau fasilitas kesehatan agar masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan merasa puas. (Faridah et al., 2020) Ketidakpuasan pasien merupakan ukuran subjektif hasil penilaian pasien yang rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keiinginan, seperti tidak bersih (sarana), lambat (proses administrasi), tidak ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), dan lainnya, yang secara keseluruhan menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah. (Adolph, 2016). Apabila pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipandang baik dan memuaskan, sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima tidak memuaskan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk. (Malinda & Sari, 2020).

Keluhan masyarakat masih sering terjadi oleh karena layanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya layanan kesehatan, sarana dan prasarana kesehatan masih sangat terbatas serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Seiring dengan kemajuan teknologi dibidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu layanan berkualitas harus pula ditingkatkan. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah hal yang sangat penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan (SODIK, 2022).

Sejak 1 Januari 2014, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah melaunching BPJS Kesehatan. Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 Tahun 2014 menjelaskan bahwa  
© Poltekkes Kemenkes Makassar  
<https://ojs3.poltekkes-mks.ac.id/index.php/medgigi/index>  
Email: mediagigi@poltekkes-mks.ac.id

jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Yusra, 2020).

Pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting untuk seluruh masyarakat yang berada Indonesia karena merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat umum dan harus dilakukan tanpa memandang status sosial ekonomi agama dari setiap orang. Pemerintah diwajibkan memberi pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat untuk menjadikan masyarakat Indonesia tetap sehat (Sabil et al., 2022) BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah organisasi yang dibiayai oleh pemerintah yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan kepada seluruh rakyat Indonesia (Pritami et al., 2023). Pelayanan bidang kesehatan belum memenuhi standar pelayanan publik yang baik, akses masyarakat untuk mendapatkan manfaat pelayanan sangat terbatas, masyarakat belum informasi secara maksimal mengenai jaminan kesehatan BPJS. (Dewi, 2020).

Setelah saya melakukan data awal dipuskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kec.Sindue, Kab.Donggala. ditemui beberapa masyarakat tidak puas dengan pelayanan puskesmas menggunakan BPJS. oleh karena itu, pentingnya dilakukan pengisian kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dipuskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kec.Sindue, Kab.Donggala.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Perawatan Gigi Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study. Pendekatan ini digunakan untuk mempelajari hubungan antara faktor risiko dan efek secara bersamaan pada satu waktu tertentu. Pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan secara serentak untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan keperawatan gigi di Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di poli gigi Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala. Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala diperoleh jumlah responden sebanyak 35 pasien yang datang untuk melakukan perawatan gigi di Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala. Sample penelitian ini dilakukan menggunakan rumus slovin. Pemilihan sample dilakukan berdasarkan kriteria inklusi yang sesuai, yaitu Penduduk yang berdomisili tetap di wilayah kerja Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan dan pernah memanfaatkan layanan di Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala, dan Pasien yang datang untuk melakukan perawatan gigi di Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala.

Tabel 4. 1  
Karakteristik Sampel Berdasarkan Umur

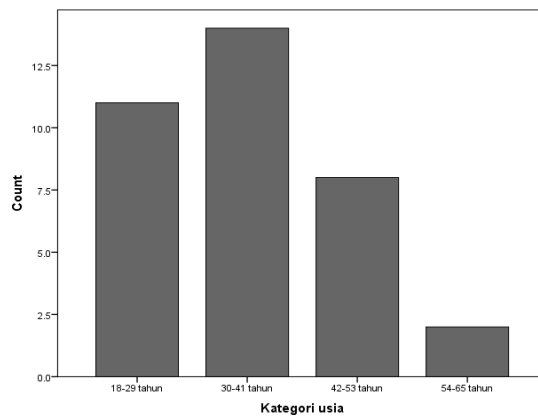
Umur	Frekuensi	Persentase (%)
18-29 tahun	11	31.4
30-41 tahun	14	40.0

42-53 tahun	8	22.9
54-65 tahun	2	5.7
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan analisis deskripsi untuk umur pasien. Rentang usia pasien mulai 18 hingga 65 tahun. Sebagian besar pasien memiliki usia antara 30-41 tahun sebanyak 14 pasien (40%), sedangkan paling sedikit pada rentang usia 54-65 tahun sebanyak 2 pasien (5,7%). Sebaran usia pasien digambarkan dalam grafik sebagai berikut:

Grafik 4.1

Deskripsi umur responden



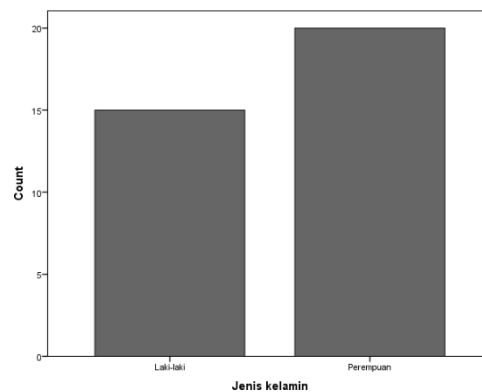
Tabel 4. 2

Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	(%)
Laki-laki	15	42.9
Perempuan	20	57.1
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Grafik 4.2

Deskripsi jenis kelamin responden



Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Perawatan Gigi Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala

Tabel 4.3

Deskripsi Jawaban Responden Tentang Sikap Petugas Medis

<b>Apakah ruangan perawatan gigi bersih, rapi, dan nyaman untuk pasien.</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	1	2.9
Cukup Puas	7	20.0
Puas	16	45.7
Sangat Puas	11	31.4
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Tabel 4.3 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap ruangan perawatan gigi bersih, rapi, dan nyaman untuk pasien. Sebagian besar pasien merasa puas dengan ruangan poli gigi sebanyak 16 pasien (45.7%), namun ada 1 pasien (2.9%) yang merasa tidak puas dengan kebersihan ruangan poli gigi di puskesmas.

Tabel 4. 4

Karakteristik Sampel Berdasarkan Jawaban Responden Tentang Tanggapan Petugas Keperawatan Gigi Berpakaian Rapi Dan Menjaga Kebersihan Diri.

<b>Apakah petugas keperawatan gigi berpakaian rapi dan menjaga kebersihan diri?</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	3	8.6
Cukup Puas	9	25.7
Puas	9	25.7
Sangat Puas	14	40.0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Tabel 4.4 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap tanggapan petugas keperawatan gigi berpakaian rapi dan menjaga kebersihan diri. Sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan tanggapan petugas keperawatan gigi berpakaian rapi dan menjaga kebersihan diri sebanyak 14 pasien (40%), namun ada 3 pasien (8.6%) yang merasa tidak puas dengan tanggapan petugas terhadap cara berpakaian perawat.

Tabel 4. 5 Karakteristik Sampel Berdasarkan Jawaban Responden Tentang Petugas Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Jadwal Yang Telah Ditentukan.

<b>Apakah petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	4	11.4
Cukup Puas	13	37.1

Puas	11	31.4
Sangat Puas	7	20.0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Tabel 4.5 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Sebagian besar pasien merasa cukup puas dengan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebanyak 13 pasien (37.1%), namun ada 4 pasien (11.4%) yang merasa tidak puas dengan jadwal yang di tentukan.

Tabel 4. 6 Karakteristik Sampel Berdasarkan Jawaban Responden Tentang Sikap Petugas Dalam Menanggapi Keluhan Pasien

<b>Bagaimana sikap petugas dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan Anda?</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Puas	2	5.7
Tidak Puas	7	20.0
Cukup Puas	7	20.0
Puas	13	37.1
Sangat Puas	6	17.1
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Tabel 4.6 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap sikap petugas dalam menanggapi keluhan pasien. Sebagian besar pasien merasa puas dengan sikap petugas dalam menanggapi keluhan pasien sebanyak 13 pasien (37.1%), namun ada 2 pasien (5.7%) yang merasa tidak puas dengan sikap petugas dalam menanggapi keluhan pasien.

Tabel 4. 7 Karakteristik Sampel Berdasarkan Jawaban Responden Tentang Pelayanan Di Poli Gigi Memberikan Pelayanan Yang Nyaman Dengan Pengguna BPJS

<b>Apakah pelayanan di poli gigi memberikan pelayanan yang nyaman dengan pengguna BPJS?</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Puas	1	2.9
Tidak Puas	6	17.1
Cukup Puas	13	37.1
Puas	9	25.7
Sangat Puas	6	17.1
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Tabel 4.7 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di poli gigi memberikan pelayanan yang nyaman dengan pengguna BPJS. Sebagian besar pasien merasa cukup puas dengan perilaku

petugas dalam memberikan pelayanan sebanyak 13 pasien (37.1%), namun ada 1 pasien (5.7%) yang merasa sangat tidak puas dengan memberikan pelayanan.

Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Petugas Keperawatan Gigi Memiliki Pengetahuan Dan Keterampilan Yang Baik

<b>Apakah petugas keperawatan gigi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik?</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	3	8.6
Cukup Puas	7	20.0
Puas	15	42.9
Sangat Puas	10	28.6
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Tabel 4.8 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap petugas keperawatan gigi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik. Sebagian besar pasien merasa puas petugas keperawatan gigi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik sebanyak 15 pasien (42.9%), namun ada 3 pasien (5.7%) yang merasa tidak puas.

Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Waktu Tunggu Untuk Mendapatkan Pelayanan Tidak Terlalu Lama

<b>Apakah waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan tidak terlalu lama?</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Puas	2	5.7
Tidak Puas	3	8.6
Cukup Puas	8	22.9
Puas	11	31.4
Sangat Puas	11	31.4
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Tabel 4.9 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan tidak terlalu lama. Sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan tidak terlalu lama sebanyak 11 pasien (31.4%), namun ada 2 pasien (5.7%) yang merasa sangat tidak puas.

Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Petugas Bersikap Ramah Dan Sopan Kepada Pasien BPJS.

<b>Apakah petugas bersikap ramah dan sopan kepada pasien BPJS?</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Puas	1	2.9
Tidak Puas	5	14.3
Cukup Puas	8	22.9
Puas	10	28.6

Sangat Puas	11	31.4
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Tabel 4.10 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap petugas bersikap ramah dan sopan kepada pasien BPJS. Sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan petugas bersikap ramah dan sopan kepada pasien BPJS sebanyak 11 pasien (31.4%), namun ada 1 pasien (2.9%) yang merasa sangat tidak puas. Tabel 4. 11 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Petugas Menjelaskan Prosedur Dan Hasil Perawatan Dengan Jelas Dan Mudah Dipahami.

<b>Apakah petugas menjelaskan prosedur dan hasil perawatan dengan jelas dan mudah dipahami?</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Puas	1	2.9
Tidak Puas	3	8.6
Cukup Puas	10	28.6
Puas	14	40.0
Sangat Puas	7	20.0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Tabel 4.11 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap petugas menjelaskan prosedur dan hasil perawatan dengan jelas dan mudah dipahami. Sebagian besar pasien merasa puas dengan petugas menjelaskan prosedur dan hasil perawatan dengan jelas dan mudah dipahami sebanyak 14 pasien (40%), namun ada 1 pasien (2.9%) yang merasa sangat tidak puas

Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Anda Merasa Puas Secara Keseluruhan Dengan Pelayanan Keperawatan Gigi Di Puskesmas

<b>Apakah anda merasa puas secara keseluruhan dengan pelayanan keperawatan gigi di Puskesmas?</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Puas	1	2.9
Tidak Puas	4	11.4
Cukup Puas	8	22.9
Puas	16	45.7
Sangat Puas	6	17.1
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Tabel 4.12 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap merasa puas secara keseluruhan dengan pelayanan keperawatan gigi di Puskesmas. Sebagian besar pasien merasa puas merasa puas secara keseluruhan dengan pelayanan keperawatan gigi di Puskesmas sebanyak 16 pasien (45.7%), namun ada 1 pasien (2.9%) yang merasa sangat tidak puas.

Tabel 4.13

Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Keperawatan Gigi

No	Pertanyaan	N	Mean	Keterangan
1	Apakah ruang perawatan gigi bersih, rapi, dan nyaman untuk pasien?	35	3.06	Puas
2	Apakah petugas keperawatan gigi berpakaian rapi dan menjaga kebersihan diri?	35	2.97	Puas
3	Apakah petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?	35	2.60	Puas
4	Apakah tindakan perawatan gigi yang diberikan sesuai dengan keluhan Anda?	35	2.40	Cukup Puas
5	Apakah pelayanan di poli gigi memberikan pelayanan yang nyaman dengan pengguna BPJS?	35	2.37	Cukup puas
6	Apakah petugas keperawatan gigi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik?	35	2.91	Puas
7	Apakah waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan tidak terlalu lama?	35	2.74	Puas
8	Apakah petugas bersikap ramah dan sopan kepada pasien BPJS?	35	2.71	Puas
9	Apakah petugas menjelaskan prosedur dan hasil perawatan dengan jelas dan mudah dipahami?	35	2.66	Puas
10	Apakah anda merasa puas secara keseluruhan dengan pelayanan keperawatan gigi di Puskesmas?	35	2.63	Puas

Tabel 4. 13 menunjukkan faktor-faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Factor yang berpengaruh pada cukup puas pasien, adalah sikap petugas dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan dan pelayanan yang diberikan oleh petugas keperawatan gigi. Selain itu, factor yang berpengaruh pada puasnya responden dengan nilai tertinggi adalah sikap petugas medis ramah, perhatian, dan sopan sebesar 3.06.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap perawatan gigi Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juni 2025. Untuk keperluan penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan secara proporsional dengan metode accidental sampling. Sampel yang digunakan adalah pasien BPJS yang berkunjung di poli gigi Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross study dengan mempelajari dinamika korelasi antara faktor resiko dan efek, baik melalui pendekatan, observasional, maupun pengumpulan data. Instrumen yang digunakan dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada responden, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 10. Dalam kuesioner terdapat pertanyaan yang meliputi sikap, ketanggapan, ketepatan waktu, dan

pelayanan. Responden cukup memberi centang pada skor yang tertera didalamnya.

Penilaian tingkat kepuasan oleh responden terhadap pelayanan oleh petugas secara cepat, siaga, penyampaian informasi secara jelas, kebutuhan pasien sebagai fokus utama, serta mekanisme pelayanan secara teratur sesuai dengan informasi yang disampaikan. Masih diperlukan peningkatan dari segala aspek secara optimal, sebab masih ada kelompok yang belum puas terhadap pelayanan puskesmas (Suparta et al, 2018)

Peningkatan kualitas dan kepuasan dapat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan saat melakukan perawatan gigi. Rasa puas yang didapatkan oleh pelanggan akan disampaikan kepada penyedia layanan dan membagi pengalaman kepada sesama pelanggan. Kurangnya komunikasi, waktu, kualitas, dan mutu pelayanan dipengaruhi oleh harga dan biaya menjadi penyebab tidak puasnya seorang pasien.

Kepuasan pasien dalam pelayanan gigi dapat membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan keterbatasan layanan gigi, serta meningkatkan kualitas perawatan. Kepuasan pasien adalah konsep multidimensi yang mempertimbangkan latar belakang pendidikan pasien, gaya hidup, riwayat medis, dan harapan. Pasien membutuhkan perawatan untuk mengurangi ketidaknyamanan.

Hasil penelitian dari analisis data telah memberikan gambaran bahwa umur pasien dalam rentang 30 – 41 tahun lebih sering memanfaatkan layanan perawatan gigi menunjukkan peningkatan kebutuhan perawatan. Kategori usia dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi berada pada kelompok usia produktif. Dimana usia tersebut cenderung bersifat kritis atas apa yang terjadi atau kondisi yang dilihat dan dirasakan selama mengunjungi puskesmas untuk melakukan perawatan gigi. Hal ini tidak lepas dari rasa puas yang dirasakan terhadap apa yang diharapkan dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Selanjutnya, jenis kelamin mempengaruhi mereka untuk perilaku kesehatan tertentu (Wardani, 2021). Hasil dari penelitian yang dilakukan di puskesmas menunjukkan bahwa jumlah pasien perempuan lebih banyak dibanding laki-laki. Sebab perempuan lebih banyak menghabiskan waktu di rumah sebagai ibu rumah tangga dibandingkan laki-laki yang bekerja di luar rumah, sehingga perempuan lebih sering menggunakan layanan perawatan gigi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan perawatan gigi lebih tinggi dibandingkan perempuan. Sifat perempuan yang sensitif dapat memicu tingkat kepuasan yang dirasakan atas pelayanan yang diterima oleh pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Perawatan Gigi Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala sangat dipengaruhi oleh faktor sikap petugas medis ramah, perhatian, dan sopan. Hal ini dapat dilihat dari nilai skor yang diperoleh paling tinggi diantara faktor-faktor lainnya sebesar 3.06. Sedangkan, tingkat cukup puas paling dipengaruhi oleh sikap petugas dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan. Hal ini dapat dilihat dari nilai skor yang diperoleh paling tinggi diantara faktor-faktor lainnya sebesar 2.40 pada kategori cukup puas.

Selain itu, kondisi fasilitas dan sarana penunjang turut berperan besar dalam membentuk persepsi pasien. Kebersihan ruang tunggu, ketersediaan kursi perawatan yang nyaman, serta kecanggihan peralatan kedokteran gigi memberi kontribusi terhadap rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap kompetensi klinik. Sebagian besar responden menganggap fasilitas sudah memadai, namun masih terdapat keluhan terkait keterbatasan alat modern di beberapa fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Prosedur administrasi BPJS juga menjadi salah satu aspek yang memengaruhi kepuasan. Kemudahan proses pendaftaran, validasi kartu peserta, hingga mekanisme klaim dinilai semakin baik dibanding beberapa tahun sebelumnya. Sebagian besar responden mengapresiasi perbaikan sistem antrian dan pendaftaran online, namun kendala seperti gangguan aplikasi Mobile JKN atau persyaratan rujukan yang masih dirasakan rumit tetap muncul. Hal ini sejalan dengan pandangan Zeithaml et al. (2018) yang menyatakan bahwa penyederhanaan proses layanan publik merupakan indikator penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Proses administrasi yang cepat meningkatkan persepsi positif, sedangkan birokrasi yang panjang dapat

menurunkan kepuasan meskipun kualitas perawatan gigi tinggi.

Hasil penelitian ini secara umum sejalan dengan temuan Putri dan Handayani (2022) yang melaporkan bahwa kepuasan peserta JKN pada pelayanan gigi sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kemudahan administrasi. Namun, berbeda dengan penelitian tersebut, studi ini menemukan bahwa di Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala masalah waktu tunggu menjadi isu yang lebih dominan. Variasi ini menandakan bahwa implementasi standar pelayanan nasional masih dipengaruhi oleh manajemen dan ketersediaan sumber daya pada masing-masing fasilitas kesehatan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap perawatan gigi Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala dapat disimpulkan bahwa sangat dipengaruhi oleh faktor sikap petugas medis ramah, perhatian, dan sopan. Hal ini dapat dilihat dari nilai skor yang diperoleh paling tinggi diantara faktor-faktor lainnya sebesar 3,06. Sedangkan, tingkat cukup puas paling dipengaruhi oleh sikap petugas dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan. Hal ini dapat dilihat nilai skor yang diperoleh paling tinggi diantara faktor-faktor lainnya sebesar 2,40 pada kategori cukup puas.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pihak Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi, Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan gigi melalui perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan keterampilan tenaga medis, serta pengembangan sikap profesional yang ramah, sopan, dan responsif terhadap keluhan pasien. Petugas kesehatan juga diharapkan memberikan pelayanan secara adil tanpa membeda-bedakan pasien, menjaga komunikasi interpersonal yang baik, serta meningkatkan ketepatan waktu dalam pemberian layanan agar kepuasan pasien dapat terus meningkat. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti jarak akses pelayanan, tingkat pendidikan, pendapatan, dan usia pasien, sehingga hasil penelitian berikutnya dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan keperawatan gigi di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

### **Ucapan Terima Kasih**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada kedua orang tua tercinta atas doa dan dukungannya, dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahan, dan pihak Puskesmas Syekh Ahmad Pue Lasadindi yang telah memberikan izin serta bantuan selama penelitian berlangsung. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adolph, R. (2016). *Gambaran kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pasien badan penyelenggara jaminan sosial dirumah sakit gigi dan mulut pendidikan universitas hasanudin*. 1–23.
- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Isnur, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. *DENTINO Jurnal Kedokteran Gigi*, *11*(1), 95–100. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/dentino/article/view/2608>
- Desia, T., Rejeki, P., Giri, P. R. K., & Agung, A. A. G. D. (2023). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Puskesmas II Denpasar Barat. *Sinnun Maxillofacial Journal*, *5*(02), 73–83. <https://doi.org/10.33096/smj.v5i02.121>
- Dewi, R. D. C. (2020). The Social Security Administrator Health Insurance Information and Communication Dissemination Activities in Improving the Health Services of the Elderly. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (Indonesian Journal of Community Engagement)*, *7*(1), 19–26.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, *3*(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Faridah, I., Afyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya
- Gede, N. L. (2019). Penyuluhan Kesehatan Gigi dan Mulut. *Poltekkes Denpasar*, *1*(1), 7–18.
- Hobdell, M., Petersen, P. E., Clarkson, J., & Johnson, N. (2003). Global goals for oral health 2020. *International Dental Journal*, *53*(5), 285–288. <https://doi.org/10.1111/j.1875-595X.2003.tb00761.x>
- Kesehatan, P. (2024). Hubungan Pengetahuan dan Pemanfaatan BPJS Kesehatan pada Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Program JKN di Masyarakat Gampong Ujung Kalak Aceh Barat. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, *1*(4), 109–116. <https://global.mardi.id/index.php/global>
- Kesmas et al. (2020). *IKN : Jurnal Informatika dan Kesehatan Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mataoleo Kabupaten Bombana IKN : Jurnal Informatika dan Kesehatan*. *1*, 83–89.
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, *4*(2), 150–160. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825>
- Malinda, R., & Sari, M. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES (Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan)*, *3*(2), 56–69. <https://doi.org/10.52136/eduk.v3i2.27>
- Pritami, R. F., Rajab, M. Al, & ... (2023). Edukasi Penggunaan Layanan BPJS Kesehatan bagi Masyarakat Di Kecamatan Lakara Palangga Selatan Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Barakti ...*, *01*(2), 44–52. <http://ejournal.sangadjimedipublishing.id/index.php/barakati/article/view/41/70>
- Rahmiati and Temesveri. (2020). *Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dipuskesmas*. 1–10.
- Riskesdas. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB. *Public Health Perspective Journal*, *2*(3), 254–261. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/phpj/article/view/13786>

- Sabil, F. A., Nani, S., Makassar, H., Perintis, J., Viii, K., & Makassar, K. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien*. 2, 280– 287.
- Sembel, M., Opod, H., & Hutagalung, B. S. P. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bahu. *E-GIGI*, 2(2). <https://doi.org/10.35790/eg.2.2.2014.5855>
- Sodik, T. (2022). *Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Umbulharjo li*. 1–8.
- Yoga, I. G. K. M., Giri, P. ratna K., & Sarjana, K. (2022). Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur. *Bali Dental Journal*, 2(1), 45–52. <http://jkg-udayana.org/ojs/index.php/bdj/article/view/135>
- Yusra, Y. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 201. <https://doi.org/10.30867/gikes.v1i2.416>