

Efektivitas Kepuasan Pasien BPJS Pelayanan Kesehatan Gigi Mulut Puskesmas Palangisang Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba

Putri Berlian Ananda¹, Asriawal², Agus Supriatna³
¹²³Program Sarjana Terapan Terapi Gigi, Jurusan Kesehatan Gigi
¹²³Poltekkes Kemenkes Makassar
Email Penulis Korespondensi (K) : puteriberliananda22@gmail.com
(085241451426)

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut, khususnya bagi peserta BPJS, mengingat hasil survei awal menunjukkan masih adanya ketidakpuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Palangisang, Kecamatan Ujung Loe, Kabupaten Bulukumba, berdasarkan lima dimensi *Servqual* yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan desain *cross sectional* dan teknik total *sampling* terhadap 60 responden yang berusia ≥ 17 tahun. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner daring yang terdiri dari 25 pertanyaan dengan skala Likert 1–5, kemudian dianalisis menggunakan SPSS dengan uji univariat dan bivariat (*Mann-Whitney*). Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pasien merasa puas terhadap seluruh dimensi pelayanan, dengan $p\text{-value} > 0,05$ yang berarti tidak terdapat perbedaan signifikan antara harapan dan persepsi pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik dan mampu memberikan rasa aman, kenyamanan, dan kepuasan kepada pasien. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan komunikasi, empati, serta penyediaan fasilitas dan sistem antrian yang lebih optimal untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien di masa mendatang.

Kata kunci : Kepuasan Pasien; BPJS; Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut; Puskesmas

Effectiveness of BPJS Patient Satisfaction in Oral and Dental Health Services at Palangisang Community Health Center Ujung Loe District Bulukumba Regency

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of improving the quality of dental and oral health services, particularly for BPJS participants, considering that preliminary surveys indicated persistent patient dissatisfaction. The purpose of this study was to measure the satisfaction level of BPJS participants regarding dental and oral health services at the Dental Clinic of Puskesmas Palangisang, Ujung Loe District, Bulukumba Regency, based on the five servqual dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research employed a descriptive quantitative method with a cross-sectional design and total sampling technique involving 60 respondents aged ≥ 17 years. Data were collected through an online questionnaire consisting of 25 questions using a 5-point Likert scale and analyzed using SPSS with univariate and bivariate tests (Mann-Whitney). The results showed that the majority of patients were satisfied across all service dimensions, with $p\text{-values} > 0.05$, indicating no significant difference between patient expectations and perceptions. It can thus be concluded that the quality of service is good and successfully provides a sense of safety, comfort, and satisfaction to patients. The study recommends enhancing communication, empathy, and the provision of better facilities and queue systems to maintain and further improve patient satisfaction in the future.

Keywords : Patient Satisfaction; BPJS; Dental and Oral Health Services; Community Health Center

PENDAHULUAN

Layanan perawat gigi dan kesehatan mulut adalah layanan kesehatan spesialis yang melayani warga masyarakat, keluarga, dan individu, yang datang memeriksa keluhan terhadap kesehatannya. Layanan kesehatan gigi dan kesehatan mulut dilaksanakan dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan dirinya berupa kesehatan gigi secara terpadu, holistik, dan berkelanjutan. Program Jaminan Kesehatan Nasional (PJKN) melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) dalam upaya pemberian pelayanan kesehatan pemerintah meliputi segala upaya dilaksanakan secara mandiri atau kooperatif oleh kelompok kegiatan yang datang mengecek dan mengkaji timbulnya penyakit yang menyerang penduduk Indonesia (Nanda Putri, 2023).

Pembangunan bidang kesehatan bertujuan untuk meningkatkan taraf untuk menjadi lebih baik dalam meningkatkan kesehatan bagi masyarakat. Pengembangan sektor kesehatan gigi merupakan bagian penting dari pengembangan kesehatan suatu bangsa. Dengan kata lain, pengembangan sektor kesehatan tidak boleh diabaikan, dan pengembangan kesehatan gigi tidak boleh diabaikan (Nurhaeni et al., 2022).

Menurut survei Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018, kendala pada gigi terbanyak Indonesiaa kita yaitu gigi yang berlubang (rusak) atau gigi terinfeksi/nyeri (45,3%). Kendala kesehatan mulut yang terjadi di warga masyarakat khususnya Indonesia adalah pembengkakan gusi dan peradangan gusi (14%). Dari total 57,6% populasi dengan gigi berlubang (rusak) atau mulut, sekitaar 10,2% yang menggunakan pelayanan gigi. BPJS adalah perlindungan sosial yang memberikan kesempatan kepada setiap orang untuk memenuhi kebutuhan dasarnya secara menyeluruh melalui perlindungan kesehatan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berfungsi menyeluruh dan meliputi layanan pencegahan, perlindungan, pengobatan, serta pemulihan (Nanda Putri, 2023).

Tingkat kepuasan pasien menjadi ukuran utama untuk menilai fasilitas medis dan kualitas layanan. Kualitas layanan tingkat tinggi tercapai apabila harapan pasien terpenuhi melalui layanan kesehatan bermutu tinggi. Sebaliknya, jika layanan tersedia, mudah diakses, dan mudah dijangkau pasien, tetapi ketidakpuasan terhadap layanan mendorong pasien untuk mencari alternatif pelayanan lainnya. Hal ini mungkin terjadi. Tingkat penilaian pasien terhadap kualitas layanan kesehatan adalaah *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dengan adanya keperluan dan upaya layanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga menimbulkan Kesehatan yang berkualitas dalam melayani kerusakan gigi dan bau mulut (Nanda Putri, 2023).

Puskesmas berfungsi sebagai pusat pengembangan kesehatan yang mendukung partisipasi aktif masyarakat dalam berbagai kegiatan kesehatan. Berbagai unit layanan sistem dari pemerintah dinas kesehatan kabupaten/kota, Puskesmas membangun Kesehatan bagi masyarakat di tiap kecamatan dan memiliki peran penting dalam pemberdayaan masyarakat serta menyediakan pelayanan kesehatan dasar sebagai garda terdepan. Puskesmas bertugas melayani dan menjalankan tugas kesehatan diwilayah pedesaan, kecamatan, kabupaten/kota, dan/atau provinsi. lakukanlah. Hal ini dimaksudkan agar Puskesmas dapat menjalankan perannya sebagai garda terdepan pembangunan kesehatan dengan baik. Salah satu diantaraa layanan kesehatan bagi masyarakat berada di Kecamatan Ujung Loe adalah Puskesmas Palangisang. Puskesmas berdiri kurang lebih 90 an dan menjadi kajian peneliti. Hasil studi survei awal peneliti di puskesmas tersebut menemukan bahwa pasien yang menghadiri BPJS tidak puas dengan layanan kesehatan gigi dan mulut (Laela, 2021).

Metode ini diterapkan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Menurut Parasuraman, metode *Servqual* terdiri dari lima aspek, yaitu wujud nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Metode ini bermanfaat bagi masyarakat karena dapat mengukur tingkat kenyamanan, kepuasan, dan pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Servqual sangat diunggulkan terhadap pelayanan pasien, antara lain: tingkat reliabilitas dan validitas yang tinggi, yang memungkinkan pemahaman yang lebih baik terhadap persepsi dan harapan pasien, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, metode ini dirancang untuk diterapkan pada berbagai jenis layanan, dan mampu menilai kualitas atau kepuasan pelayanan (Marini et al., 2023).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif menggunakan pendekatan *cross sectional* untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Palangisang, Kecamatan Ujung Loe, Kabupaten Bulukumba, pada bulan Februari–Maret 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke poli gigi selama periode tersebut, sedangkan sampel penelitian adalah seluruh pasien berusia ≥ 17 tahun yang bersedia mengisi kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode total *sampling* sehingga semua pasien yang memenuhi kriteria diikutsertakan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien, sedangkan variabel bebas adalah kualitas pelayanan kesehatan gigi yang mencakup lima dimensi menurut *servqual*, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner daring (*web/link*) yang dibagikan kepada pasien atau wali pasien yang menerima perawatan gigi dan mulut, serta data sekunder yang diperoleh dari rekam medis pasien. Instrumen penelitian berupa kuesioner berisi 25 pertanyaan dengan skala Likert 1–5, di mana skor 5 menunjukkan “sangat puas” dan skor 1 menunjukkan “sangat tidak puas.” Data yang terkumpul diolah menggunakan komputer dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Analisis dilakukan secara univariat untuk memperoleh distribusi frekuensi dan persentase tiap variabel, serta bivariat menggunakan uji *Mann-Whitney* untuk menguji perbedaan tingkat kepuasan pasien secara statistik. Prosedur penelitian dimulai dari pengajuan surat izin penelitian kepada pihak terkait, pembagian link kuesioner kepada pasien, pengumpulan data, hingga pengolahan data. Pengecekan keabsahan hasil penelitian dilakukan dengan memeriksa kelengkapan kuesioner sebelum dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini menggambarkan tentang kepuasan pelayanan pasien BPJS untuk kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Palangisang. Pengambilan sampel di puskesmas Palangisang sebanyak 60, pelaksanaan penelitian dimulai pada tanggal 24 February 2025 – 24 Maret 2025. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan dengan menggunakan lembar kuesioner untuk kesehatan gigi dan mulut. Kuesioner pelayanan kesehatan gigi dan mulut terdiri dari 25 pertanyaan dengan lima dimensi, yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Distribusi pasien yang berkunjung di poli gigi Puskesmas Palangisang diukur berdasarkan kelompok dari jenis usia dan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1 ,Tabel 2, tabel 3, tabel 5, tabel 6, tabel 7, dan tabel 8.

Tabel 1
Distribusi pasien di poli gigi Puskesmas Palangisang berdasarkan kelompok usia.

Kelompok Umur	Poli Gigi Puskesmas Palangisang	
	N	%
17-20 Tahun	31	51,7%
21-30 Tahun	14	23,3%
31-40 Tahun	8	13,3%
41-50 Tahun	7	11,7%
Total	60	100%

Pada tabel 1 terlihat dari distribusi pasien poli gigi puskesmas Palangisang menunjukkan bahwa pada umur 17-20 tahun sebanyak 31 orang (51,7%), umur 21-30 sebanyak 14 orang (23,3%), umur 31-40 sebanyak 8 orang (13,3%), umur 41-50 sebanyak 7 orang (11,7%) .

Tabel 2

Distribusi pasien dipoli gigi Puskesmas Palangisang berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Poli Gigi Puskesmas Palangisang	
	N	%
Laki – Laki	34	56,7%
Perempuan	26	43,3%
Total	60	100%

Pada tabel 2 distribusi pasien dipoli gigi puskesmas Palangisang menunjukkan bahwa jumlah pasien laki – laki yaitu sebanyak 34 orang (56,7%) sedangkan pasien perempuan sebanyak 26 orang (43,3%). Dapat dilihat pasien laki-laki lebih banyak dibandingkan pasien perempuan.

Tabel 3

Uji Normalitas

	Kolmogorov Smirnov		
	Statistic	df	Sig
Bukti Fisik	138	60	006
Kehandalan	119	60	003
Ketanggapan	190	60	00
Jaminan	148	60	002
Empaty	182	60	000

Pada Tabel 3 ditunjukan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov terhadap semua variable penelitian. Seluruh variable memiliki nilai signitikasi (Sig), di bawah 0,05, yang berarti data tidak terdistribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini tidak memenuhi dengan menggunakan uji non-parametrik.

Tabel 4

Uji Manny Whitney Test

Dimensi	Mean Rank (Laki – laki)	Mean Rank (Perempuan)	Asymp.Sig. (2-tailed)	Keterangan
<i>Tagible</i>	29,85	30,15	0,754	Tidak signifikan
<i>Reliability</i>	28,67	31,77	0,398	Tidak signifikan
<i>Responsiveness</i>	27,92	33,08	0,236	Tidak signifikan
<i>Assurance</i>	26,40	34,62	0,098	Tidak signifikan
<i>Empathy</i>	25,90	35,50	0,076	Tidak signifikan

Berdasarkan tabel 4 Dari hasil uji *Mann-Whitney* di atas, seluruh dimensi pelayanan memiliki nilai p-value > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan dalam hal kepuasan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Tabel 5

Gambaran kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible* (Bukti Fisik) di poli gigi Puskesmas Palangisang

Pelayanan Tangible (Bukti Fisik)	Kepuasan Pasien									
	SP		P		CP		TP		STP	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bagaimana kepuasan anda terhadap pelayanan yang ditunjang	19	31,7%	27	45%	12	20%	2	3,3%	-	-

dengan peralatan kesehatan gigi dan mulut yang lengkap										
Bagaimana kepuasan anda terhadap fasilitas ruang tunggu (Ketersediaan bangku/tempat duduk)	19	31,7%	27	45%	13	21,7%	1	1,7%	-	-
Bagaimana kepuasan anda terhadap ketersediaan fasilitas air bersih dan wc	21	35%	23	38,3%	14	23,3%	2	3,3%	-	-
Bagaimana kepuasan anda terhadap sarana dan prasarana (seperti : luas ruangan, pencahayaan, ventilasi, kebersihan ruangan serta alat dan tata letak ruang	16	26,7%	30	50%	11	18,3%	1	1,7%	2	3,3%
Bagaimana kepuasan anda terhadap kebersihan dan kerapian dokter/perawat	21	35%	31	51,7%	8	13,3%	-	-	-	-

Berdasarkan tabel 5, distribusi pasien poli gigi Puskesmas Palangisang menunjukkan bahwa tingkat kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan dinilai sangat puas oleh 31,7%, puas 45%, cukup puas 20%, dan tidak puas 3,3%. Fasilitas ruang tunggu dinilai sangat puas 31,7%, puas 45%, cukup puas 21,7%, dan tidak puas 1,7%. Ketersediaan air bersih dan WC dinilai sangat puas 35%, puas 38,3%, cukup puas 23,3%, dan tidak puas 3,3%. Sarana dan prasarana memperoleh penilaian sangat puas 26,7%, puas 50%, cukup puas 18,3%, tidak puas 1,7%, dan sangat tidak puas 3,3%. Kebersihan dan kerapian dokter/perawat dinilai sangat puas 35%, puas 51,7%, dan cukup puas 13,3%.

Tabel 6

Gambaran kepuasan pasien terhadap dimensi *Reliability* (Kehandalan) di poli gigi Puskesmas Palangisang

Pelayanan <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kepuasan Pasien									
	SP		P		CP		TP		STP	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bagaimana anda terhadap ketelitian dokter/perawat dalam melakukan pemeriksaan	23	38,3%	23	38,3%	12	20%	1	1,7%	1	1,7%
Bagaimana kepuasan anda terhadap ketepatan waktu pelayanan pada pasien	15	25%	30	50%	13	21,7%	1	1,7%	1	1,7%

Bagaimana kepuasan anda terhadap sikap simpatik tenaga kesehatan atau pegawai	18	30 %	30	50 %	9	15 %	2	3,3 %	1	1,7 %
Bagaimana kepuasan anda terhadap kesiapan atau ketersediaan tenaga kesehatan atau pegawai	19	31,7 %	27	45 %	14	23,3 %	-	-	-	-
Bagaimana kepuasan anda terhadap pengelolaan administrasi	22	36,7 %	30	50 %	7	11,7 %	1	1,7 %	-	-

Berdasarkan Tabel 6, tingkat kepuasan pasien poli gigi Puskesmas Palangisang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas. Ketelitian dokter/perawat memperoleh 38,3% sangat puas dan 38,3% puas, ketepatan waktu pelayanan 25% sangat puas dan 50% puas, sikap simpatik tenaga kesehatan 30% sangat puas dan 50% puas, kesiapan tenaga kesehatan 31,7% sangat puas dan 45% puas, serta pengelolaan administrasi 36,7% sangat puas dan 50% puas. Persentase ketidakpuasan pada setiap aspek relatif sangat rendah, yaitu antara 0–3,3%.

Tabel 7

Gambaran kepuasan pasien terhadap dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) di poli gigi Puskesmas Palangisang

Pelayanan <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kepuasan Pasien									
	SP		P		CP		TP		STP	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bagaimana kepuasan Anda terhadap waktu tunggu mendapatkan pelayanan	12	20 %	26	43,3 %	20	33,3 %	2	3,3 %	-	-
Bagaimana kepuasan anda terhadap respon dokter/perawat dalam menanggapi keluhan pasien	21	35 %	26	43,3 %	10	16,7 %	1	1,7 %	2	3,3 %
Bagaimana kepuasan anda terhadap penjelasan tentang tindakan yang akan diberikan	20	33,3 %	27	45 %	12	20 %	1	1,7 %	-	-
Bagaimana kepuasan anda terhadap waktu kedatangan dokter/perawat	16	26,7 %	30	50 %	12	20 %	1	1,7 %	1	1,7 %
Bagaimana kepuasan anda terhadap respon perawat jika keluarga pasien meminta bantuan	23	38,3 %	40	66,7 %	17	28,3 %	1	1,7 %	-	-

Tabel 7, sebagian besar pasien poli gigi Puskesmas Palangisang merasa puas terhadap pelayanan. Waktu tunggu memperoleh pelayanan menunjukkan 20% sangat puas, 43,3% puas, dan hanya 3,3% yang tidak puas. Respon dokter/perawat terhadap keluhan pasien 35% sangat puas, 43,3% puas, dan 3,3% sangat tidak puas. Penjelasan tindakan yang akan diberikan 33,3% sangat puas, 45% puas, dan hanya 1,7% yang tidak

puas. Waktu kedatangan dokter/perawat 26,7% sangat puas, 50% puas, dan 1,7% sangat tidak puas. Respon perawat terhadap bantuan keluarga pasien menunjukkan 38,3% sangat puas, 66,7% puas, dan 1,7% tidak puas.

Tabel 8

Gambaran kepuasan pasien terhadap dimensi *Assurance* (Jaminan) di poli gigi Puskesmas Palangisang

Pelayanan <i>Assurance</i> (Jaminan)	Kepuasan Pasien									
	SP		P		CP		TP		STP	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bagaimana kepuasan Anda terhadap kesesuaian fasilitas dan pelayanan yang diberikan	18	30 %	26	43,3 %	16	26,7 %	-	-	-	-
Bagaimana kepuasan anda terhadap kejelasan informasi perawatan yang diberikan	18	30 %	26	43,3 %	14	23,3 %	2	3,3 %	-	-
Bagaimana kepuasan anda terhadap pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan kepercayaan pada diri anda	19	31,7 %	28	46,7 %	12	20 %	1	1,7 %	-	-
Bagaimana kepuasan anda terhadap rasa aman atau penampilan petugas disaat pelayanan dilakukan	23	38,3 %	25	41,7 %	10	16,7 %	2	3,3 %	-	-
Bagaimana kepuasan anda terhadap pelayanan yang diberikan selama berkunjung	23	38,3 %	27	45 %	9	15 %	1	1,7 %	-	-

Berdasarkan Tabel 8, tingkat kepuasan pasien poli gigi Puskesmas Palangisang menunjukkan mayoritas responden berada pada kategori puas dan sangat puas. Fasilitas dan pelayanan memperoleh 30% sangat puas dan 43,3% puas, sedangkan informasi perawatan mendapat 30% sangat puas dan 43,3% puas. Kepercayaan terhadap pelayanan menunjukkan 31,7% sangat puas dan 46,7% puas. Rasa aman serta penampilan petugas mencapai 38,3% sangat puas dan 41,7% puas, sementara pelayanan selama kunjungan memperoleh 38,3% sangat puas dan 35% puas. Persentase ketidakpuasan berada pada kisaran 0–3,3% sehingga dapat disimpulkan pelayanan secara umum dinilai baik oleh pasien.

Tabel 9

Gambaran kepuasan pasien terhadap dimensi *Empathy* (empati) di poli gigi Puskesmas Palangisang

Pelayanan <i>Empaty</i> (Empati)	Kepuasan Pasien									
	SP		P		CP		TP		STP	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bagaimana kepuasan anda terhadap dokter/perawat	22	36,7 %	32	53,3 %	5	8,3 %	1	1,7 %	-	-

bersikap ramah dalam pelayanan										
Bagaimana kepuasan anda terhadap dokter/perawat memberikan perhatian yang sesuai terhadap pasien	20	33,3 %	29	48,3 %	10	16,7 %	1	1,7 %	-	-
Bagaimana kepuasan anda terhadap dokter/perawat memahami keinginan serta kebutuhan pasien	21	35%	30	50 %	8	13,3 %	1	1,7 %	-	-
Bagaimana kepuasan anda terhadap tanggapan dan jawaban dokter/perawat terhadap keluhan pasien	19	31,7 %	30	50 %	10	16,7 %	1	1,7 %	-	-
Bagaimana kepuasan anda terhadap sikap dan respon dokter/perawat dalam mengatasi kecemasan pasien	22	36,7 %	27	45 %	9	15 %	2	3,3 %	-	-

Berdasarkan Tabel 9, mayoritas pasien poli gigi Puskesmas Palangisang menilai pelayanan dokter/perawat sangat baik. Sebanyak 36,7% menyatakan sangat puas dan 53,3% puas terhadap keramahan petugas. Perhatian yang diberikan mendapatkan 33,3% sangat puas dan 48,3% puas, sedangkan pemahaman terhadap kebutuhan pasien 35% sangat puas dan 50% puas. Tanggapan terhadap keluhan pasien memperoleh 31,7% sangat puas dan 50% puas. Sikap dokter/perawat dalam mengatasi kecemasan pasien dinilai sangat puas oleh 36,7% dan puas oleh 45% responden. Persentase ketidakpuasan pada seluruh indikator sangat rendah ($\leq 3,3\%$) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas.

Pembahasan

Kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible* di poli gigi Puskesmas Palangisang

Hasil wawancara salah satu pasien yang mengatakan bahwa peralatan, fasilitas, kebersihan dan sarana dan prasarana dia menjawab merasa puas di karenakan peralatannya yang digunakan terlihat bersih dan steril dan fasilitas ruangnya cukup nyaman. Dokter dan perawatnya pelayanannya cepat. Adapun pasien merasa tidak puas terhadap kebersihan kamar mandi (wc) disebabkan kamar mandi yang digunakan cuman 1 sehingga terkadang muncul bau tak sedap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible memiliki nilai rata-rata kepuasan yang cukup tinggi, terutama pada aspek kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan ketersediaan alat. Sebanyak 45% responden menyatakan puas terhadap fasilitas ruang tunggu, dan 51,7% puas terhadap kebersihan dan kerapian dokter/perawat. Hal ini sesuai dengan penelitian Poppy Anggia et al. (2020) yang menyebutkan bahwa meskipun tangible tidak secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien secara langsung, lingkungan fisik yang baik tetap menjadi elemen penting dalam persepsi pelayanan yang berkualitas (Anggia et al., 2020).

Kepuasan pasien terhadap dimensi *Reliability* (kehandalan) di poli gigi Puskesmas Palangisang

Hasil wawancara salah satu pasien yang setelah menjawab pertanyaan di link kousiner mengatakan bahwa Alhamdulillah, saya sangat senang melihat dokter/perawat yang cukup bersabar dalam melayani pasien dan selalu tepat waktu (jam kerja) dalam melayani sesuai jadwal puskesmas Palangisang. Adapun pasien yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas pelayanan administrasi obat atau pengambilan obat disebabkan karena tidak ada nomor antrian sehingga lama menunggu dan persediaan obat terkadang tidak ada atau cepat habis.

Pada dimensi *reliability*, mayoritas responden menyatakan puas terhadap ketelitian pemeriksaan dan ketepatan waktu pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan dinilai puas oleh 50% responden. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Yulis Marini et al. (2023) yang menemukan bahwa *reliability* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien BPJS, karena layanan yang tepat waktu dan akurat mencerminkan profesionalisme tenaga kesehatan (Marini et al., 2023).

Kepuasan pasien terhadap dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) di poli gigi Puskesmas Palangisang

Hasil wawancara salah satu pasien yang setelah menjawab pertanyaan di link kousiner mengatakan bahwa saya sangat eprisiasi keramahan dokter dan perawat memberikan informasi tentang keluhan penyakit sebelum diperiksa atau setelah diperiksa. Dokter juga memberikan informasi tentang cara pake obat yang baik dan teratur. Ada juga pasien yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas disebabkan karena penjelasan dokter terlalu berbelit-belit atau terlalu panjang penjelasannya sehingga pasien yang tidak berpendidikan merasa jenuh dan tidak mengerti penjelasan dokter. Kata pasien yang lain, perawatnya kelihatan ceuk untuk melayani pasien.

Dimensi *responsiveness* menonjol pada kecepatan respon petugas terhadap keluhan pasien. Sebanyak 50% responden merasa puas terhadap waktu kedatangan dokter/perawat, dan 45% puas terhadap penjelasan tindakan medis. Penelitian Fitri Sulviana et al. (2024) menunjukkan bahwa *responsiveness* merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, dengan nilai OR sebesar 5,50 dan p-value 0,002. Hal ini menandakan bahwa ketanggapan petugas secara langsung berdampak pada persepsi positif pasien (Sulviana et al., 2024).

Kepuasan pasien terhadap dimensi *Assurance* (Jaminan) di poli gigi Puskesmas Palangisang

Hasil wawancara salah satu pasien yang setelah menjawab pertanyaan di link kousiner mengatakan bahwa saya merasa senang mendengarkan pengetahuan, kesopanan dan keterampilan dokter terhadap penyakit pasien untuk gigi dan mulut. Kepercayaan diri dokter untuk menyakinkan pasien yang takut untuk memeriksa giginya agar pasien merasa nyaman dan enak di saat di periksa. Adapun pasien yang menjawab tidak puas disebabkan karena ada rasa takut dalam dirinya untuk memeriksa giginya sehingga pasien merasa tidak aman ketika melihat jarum suntik dan peralatan dokter.

Pada dimensi *assurance*, pasien merasa yakin dan aman selama pelayanan. Sebanyak 46,7% merasa puas terhadap rasa percaya yang ditimbulkan oleh pelayanan dokter, dan 45% puas terhadap pelayanan secara keseluruhan. Hasil ini didukung oleh penelitian Nurhaeni et al. (2022), yang menyebutkan bahwa *assurance* berkontribusi signifikan dalam membangun kepercayaan pasien terhadap layanan puskesmas, terutama dalam hal komunikasi yang jelas dan profesionalisme petugas (Dian Nurhaeni, 2022).

Kepuasan pasien terhadap dimensi *Empathy* (empati) di poli gigi Puskesmas Palangisang

Hasil wawancara salah satu pasien yang setelah menjawab pertanyaan di link kousiner mengatakan bahwa saya merasa agak senang melihat kepedulian dan perhatian pengawas atau dokter baik itu yang pertama kali memeriksa maupun yang sudah lama. Pengawas dan dokter dapat memahami kebutuhan pasien terhadap pelanggannya. Dokter memberikan informasi kepada pedamping keluarga agar pedamping dan pasien merasa puas dan nyaman. Melihat kesabaran petugas atau perawat dalam melayani pasien terhadap pedamping yang banyak. Adapun pasien yang menjawab tidak puas disebabkan karena petugas poli gigi

kadang melihat status keluarga khususnya pedamping keluarga sehingga pelayanannya cepat. Saya melihat jumlah petugas terlalu sedikit sehingga petugas kewalahan melayani pasien yang tiba-tiba banyak berdatang.

Dimensi *empathy* mendapat skor tertinggi dalam penelitian ini. Sebanyak 53,3% pasien menyatakan puas terhadap sikap ramah petugas, dan 50% puas terhadap pemahaman petugas atas kebutuhan pasien. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Putri Nuraini & Wardana (2024) yang menunjukkan bahwa empati adalah fondasi penting dalam pelayanan kesehatan karena mampu menciptakan hubungan emosional antara tenaga medis dan pasien, serta meningkatkan kenyamanan selama proses perawatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa bentuk variable dimensi bukti *tangible* (fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) Menyatakan bahwa seluruh dimensi pelayanan memiliki nilai *p-value* > 0,05. Hal ini menyatakan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas palangisang menunjukkan peningkatan pelayanan bagi pasien.

Saran

Pelayanan kesehatan di Puskesmas perlu ditingkatkan dengan menekankan empati, ketepatan waktu, komunikasi yang baik, serta peningkatan fasilitas, sistem antrean, dan ketersediaan alat-obatan agar lebih optimal dan memuaskan. Partisipasi aktif pasien dalam memberikan masukan dan menjaga kesehatan gigi juga penting. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas responden, melibatkan puskesmas lain, serta mempertimbangkan faktor pendidikan, pekerjaan, dan durasi kunjungan untuk hasil yang lebih komprehensif

DAFTAR PUSTAKA

- Anggia, P., Yandi, S., & Mahata, I. B. E. (2020). Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap kualitas dua fasilitas pelayanan kesehatan gigi. *Padjadjaran Journal of Denal Researcher and Student*, 4(2), 43–50. <https://doi.org/10.24198/pjdrs.v3i2.25763>
- Dian Nurhaeni. (2022). Tingkat Penerapan Literasi Kesehatan Di Lingkungan Keluarga Pada Masa Pandemi Covid-19. *JKKP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga Dan Pendidikan)*, 9(01), 115–126. <https://doi.org/10.21009/jkkp.091.10>
- Laela, S. D. P. & T. S. & H. A. K. & D. S. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Upt Puskesmas Cibaliung. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, 2(2), 625–632. <https://doi.org/10.34011/jks.v2i2.684>
- Marini, Y., Ekawati, D., Suryani, L., Studi, P., Kesehatan, M., Bina, S., & Palembang, H. (2023a). *Analisis Kualitas Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien*. 15(2), 121–132.
- Marini, Y., Ekawati, D., Suryani, L., Studi, P., Kesehatan, M., Bina, S., & Palembang, H. (2023b). *Analisis Kualitas Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien BPJS*. 15(2), 121–132.
- Nanda ChaiDella Putri. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di RSKGM Provinsi Sumatera Selatan. In 2023. Universitas Sriwijaya Palembang.
- Nurhaeni, Abdullah, N., & Mult, A. S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Gigi di Puskesmas. *Media Kesehatan Gigi*, 21(1), 18–28.
- Sulviana, F., Ali Harokan, Lilis Suryani, & Akhmad Dwi Priyatno. (2024). Analysis of Patient Satisfaction with Dental Health Services at the Community Health Centre. *Lentera Perawat*, 5(2), 201–208. <https://doi.org/10.52235/lp.v5i2.355>