

widah nur

Bab 1-5.docx

-  1000
-  HASIL SKRIPSI + KTI
-  Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3349657694

Submission Date

Sep 24, 2025, 9:52 AM GMT+7

Download Date

Sep 24, 2025, 9:54 AM GMT+7

File Name

Bab_1-5.docx

File Size

92.6 KB

56 Pages

9,693 Words

62,464 Characters

18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 17%  Internet sources
 - 8%  Publications
 - 5%  Submitted works (Student Papers)
-

Top Sources

- 17% Internet sources
- 8% Publications
- 5% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	eprints.uny.ac.id	3%
2	Internet	repository.unsri.ac.id	3%
3	Internet	journal.poltekkes-mks.ac.id	2%
4	Student papers	Badan PPSPDM Kesehatan Kementerian Kesehatan	2%
5	Internet	anyflip.com	2%
6	Internet	poltekkesbdg.info	1%
7	Publication	Nia Afdillah, Nuraisya Nuraisya, Widya Astuti. "LEVEL OF PATIENT SATISFACTION ...	<1%
8	Internet	id.123dok.com	<1%
9	Student papers	Sriwijaya University	<1%
10	Internet	saidnazulfiqar.files.wordpress.com	<1%
11	Publication	Qurratul Ayyuni, Iziddin Fadhil, Syarifah Nora Andriaty. "TINGKAT KEPUASAN MA...	<1%

12	Student papers	Universitas Sebelas Maret	<1%
13	Internet	nurfitrilaylaskm.blogspot.com	<1%
14	Internet	www.scribd.com	<1%
15	Internet	repository.poltekkes-tjk.ac.id	<1%
16	Internet	repository.usbykp.ac.id	<1%
17	Publication	Suprajitno Suprajitno, Yuni Tanzilla April Liani. "Pemberdayaan keluarga yang Me...	<1%
18	Internet	jurnal.akpermarthenindex.ac.id	<1%
19	Internet	123dok.com	<1%
20	Internet	adoc.pub	<1%
21	Student papers	Universitas Dian Nuswantoro	<1%
22	Internet	www.slideshare.net	<1%
23	Publication	Andri Harce Karundeng, Jeanette I. Ch. Manoppo, David E. Kaunang. "Hubungan ...	<1%
24	Internet	issuu.com	<1%
25	Internet	jurnalfe.ustjogja.ac.id	<1%

26	Internet	pdfcoffee.com	<1%
27	Internet	repository.unhas.ac.id	<1%
28	Internet	www.researchgate.net	<1%
29	Internet	es.scribd.com	<1%
30	Internet	media.neliti.com	<1%
31	Publication	Jeana Lydia Maramis, Ni Made Yuliana, Farenzia Imelda Tobeonda. "DENTAL AND ...	<1%
32	Publication	Mariane Sembel, Henry Opod, Bernart S. P. Hutagalung. "GAMBARAN TINGKAT KE...	<1%
33	Internet	docobook.com	<1%
34	Internet	ecampus.iainbatusangkar.ac.id	<1%
35	Internet	mutiara.al-makkipublisher.com	<1%
36	Internet	perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id	<1%
37	Internet	repository.ubharajaya.ac.id	<1%
38	Internet	repository.usd.ac.id	<1%
39	Internet	son-leinha.blogspot.com	<1%

40	Internet	bikinflipchart.wordpress.com	<1%
41	Internet	kumparan.com	<1%
42	Internet	lontar.ui.ac.id	<1%
43	Internet	rcipublisher.org	<1%
44	Internet	repositori.usu.ac.id	<1%
45	Internet	repository.poltekkes-smg.ac.id	<1%
46	Internet	www.ejournal.akfarsurabaya.ac.id	<1%
47	Publication	Intan Indah S. Slarmanat, Junita Maja Pertiwi, Wulan Pingkan Julia Kaunang. "Hu...	<1%

39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 berguna untuk meningkatkan taraf menjadi lebih efektif 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.

30

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).

1 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 pelayanan berkualitas untuk kesehatan gigi dan mulut berdasarkan menurut Parasuraman adalah metode SERVQUAL terdiri dari 5 aspek yaitu wujud nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Metode ini sangat bermanfaat untuk masyarakat dengan mengukur kenyamanan, kepuasan hati dan kesenangan pasien terhadap pelayanan.

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)

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah mengukur kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan Kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas palangisang Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuannya adalah dapat mengukur kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan Kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas palangisang.

2. Tujuan Khusus

4

- a. Untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas palangisang berdasarkan dimensi bukti fisik (Tangibles).
- b. Untuk mengukur kepuasan pasien terhadap Kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas palangisang berdasarkan dimensi kehandalan (Reliability).
- c. Untuk mengukur kepuasan pasien terhadap Kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas palangisang berdasarkan dimensi ketanggapan (Responsiveness).
- d. Untuk mengukur kepuasan pasien terhadap Kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas palangisang berdasarkan dimensi jaminan kepastian (Assurance).
- e. Untuk mengukur kepuasan pasien terhadap Kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas palangisang berdasarkan dimensi empati (Emphaty).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian berfungsi sebagai sumber pemberitahuan bagi pasien atau masyarakat terkait dengan tingkatkepuasan mereka pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang menggunakan BPJS di poli gigi Puskesmas Palangisang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian di jadikan kajian serta mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat dalam melayani Kesehatan yang berlokasi dipuskemas. Pelayanan kesehatan di poli gigi puskesmas bedasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kompeten pelayanan teknis (jaminan), efektifitas layanan Kesehatan, efisiensi layanan cepat tangkap (daya tangkap),kenyamanan

27

kesehataan pasien (tampilan fisik), dan dimensi hubungan sesama manusia(empati).

E. Keaslian Skripsi

No.	Nama / Tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1.	Lilis Latifah, Cahyo Nugroho, Mita Tian (2024)	Tingkat kepuasan pelayanan Kesehatan gigi dengan kunjungan pasien klinik pratama Kementerian agama	Assosiatif dengan pendekatan erros sectional.	Hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi di klinik pratama Kementerian agama Jakarta memiliki Tingkat kepuasan pasien dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. diantaranya karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan, hasil	- Persamaan Keduanya memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan gigi dan memuaskan kebutuhan pasien dengan menyediakan pelayanan yang professional dan marah - Perbedaan Klinik pratama Kementerian agama Jakarta mungkin memiliki biaya pelayanan yang lebih rendah atau gratis untuk pegawai

				penelitian oleh Emilia (2022) yang menunjukkan bahwa karakteristik pasie mempengaruhi Tingkatkepuasan terhadap pelayanan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau TimorLeste.	Kementerian agama dan keluarga, sedangkan pelayanan Kesehatan gigi di puskesmas memiliki biaya pelayanan yang ditentukan oleh BPJS dan berlaku bagi seluruh Masyarakat.
2.	Poppy Anggia, Satria Yandi, Intan Batura Endo Mahata (2020)	Kepuasan pasien badan penyelenggara jaminan sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap kualitas dua fasilitas	Observasional analitik dengan pendektan cross sectional.	Hasil penelitian di klinik pratama Zamrud menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap tangibility adalah baik yaitu sebesar 8,2%. Analisa statistik	- Persamaan Keduanya menyediakan layanan dasar seperti pemeriksaan, perawatan, dan pemberian obat – obatan gigi, sehingga memenuhi kebutuhan dasar

		pelayanan Kesehatan gigi		menunjukkan bahwa variabel tangibility tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (p value = 0,182). Hal ini kemungkinan disebabkan perhatian pasien terhadap Lokasi administrasi dan ruangan praktek. Hasil penelitian diklinik assiyifa medika menunjukkan adanya pelayanan persepsipasien terhadap tangibility	pasien BPJS Kesehatan. - Perbedaan Puskesmas memiliki keterbatasan fasilitas dan peralatan modern dibandingkan dengan rumah sakit gigi dan mulut, sehingga mempengaruhi kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan.
--	--	---	--	---	--

				adalah baik yaitu sebesar 43,2%.	
3.	Nurhaeni, Nurwiyana Abdullah, Atmajati Sri Multi (2022)	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi di puskesmas	Observasional deskriptif	Hasil tingkat kepuasan yang didapat berdasarkan jawaban kuesioner yang diisi oleh pasien Puskesmas Marangkayu Kab. Kutai Kartanegara pada tabel 1 terhadap dimensi kualitas pelayanan assurance (jaminan dan kepastian), didapatkan hasil bahwa responden merasa puas.	- Persamaan Keduanya menyediakan pelayanan dasar seperti pemeriksaan, perawatan, dan pemberian obat-obatan gigi, sehingga memenuhi kebutuhan dasar pasien. - Perbedaan Puskesmas dengan sistem antrian yang baik memiliki waktu tunggu yang lebih singkat dibandingkan dengan puskesmas yang belum optimal dalam pengelolaan antrian, sehingga mempengaruhi Tingkat kepuasan pasien.

4.	Yulis Marini, Dianita Ekawati, Lilis Suryani, (2023)	Analisis Kualitas Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien BPJS	Metode Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional dengan pendekatan cross sectional.	Penelitian ini didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan kepuasan pasien dengan Penampilan Fisik (tangibles) p value = 0.001, kehandalan (reliability) p value = 0.006, ketanggapan (responsiveness)	- Persamaan Keduanya memiliki tujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS melalui peningkatan kualitas pelayanan Kesehatan gigi dan mulut. - Perbedaan Analisis kualitas pelayanan focus pada aspek teknis dan profesionalisme pelayanan, sedangkan analisis kepuasan pasien fokus pada pengalaman dan persepsi pasien tetang pelayanan yang diterima.
5.	Fitri Sulviana, Ali Harokan,	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap	Pendekatan Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan responsiveness	- Persamaan Menggunakan indikator kepuasan pasien seperti

Lilis Suryani, Akhmad Dwi Priyanto (2024)	Pelayanan Kesehatan Gigi di Puskesmas		(p value 0,003), assurance (p value 0,011), dan empaty (p value 0,05) terhadap kepuasan pelayanan kesehatan gigi. Faktor yang paling dominan dengan kepuasan pelayanan kesehatan gigi yaitu Responsiveness (p value 0,002) (OR 5,50). Bagi pihak Puskesmas memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap dalam memberikan pelayanan	kualitas pelayanan, waktu tunggu, dan kemudahan akses untuk menilai kepuasan pasien. - Perbedaan Analisis kepuasan pasien secara umum fokus pada pengalaman pasien secara keseluruhan, sedangkan analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan gigi di puskesmas fokus pada aspek spesifik seperti kualitas perawatan gigi dan kemudahan akses pelayanan gigi.
--	--	--	--	--

Tabel 1.1 Keaslian Skripsi

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas Layanan Kesehatan

Efektivitas bermula dari kata efektif, yang mengacu pada adanya hasil atau dampak dari suatu tindakan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sesuatu yang disebut efektif adalah yang dapat memberikan hasil dan penggunaan yang berhasil. Dengan demikian, efektivitas merupakan kemampuan seseorang dalam mencapai tujuan dengan menggunakan sarana yang tepat untuk meraih hasil yang diharapkan. (Suhu & Muhammad, 2024)

Efektivitas bertujuan untuk menghubungkan antara hasil yang diperoleh dan tujuan yang akan dicapai. Semakin tinggi kontribusi hasil yang dicapai dan tujuan, maka semakin tinggi tingkat efektivitas suatu organisasi, manajemen, sistem, pada kegiatan tersebut. Mengukur efektivitas seringkali sulit karena hasil dari lembaga publik seperti pusat kesehatan cenderung kurang terlihat dan lebih sulit dievaluasi. Hambatan dalam mengukur efektivitas dalam pencapaian hasil akhir (outcome) seringkali belum diketahui dalam waktu dekat, tetapi baru diketahui dalam waktu lama setelah kegiatan selesai, sehingga pengukuran efektivitas didasarkan pada persepsi klien dan masyarakat. Hal itu hanya

dilakukan secara kua litatif dalam bentuk pernyataan (peringkat) seperti kepuasan (Suhu & Muhammad, 2024).

Untuk menjalankan fungsi pusat kesehatan, diperlukan kinerja staf yang efektif untuk memberikan layanan peningkatan kesehatan kepada masyarakat. Selain itu, puskesmas dibangun untuk keperluan bagi masyarakat dalam melayani keshatan yang menyeluruh, tepat sasaran, dan tangkap kepada warga yang berada di wilayah puskemas tersebut. Kegiatan dan inisiatif kesehatan dasar sangat diperlukan untuk pemerintah dalam mencapai kepentingan publik. (Suhu & Muhammad, 2024)

2. Konsep Efektivits

Efektivitas berasal dari kata "efektif" yang mengacu pada tercapainya hasil atau dampak yang diinginkan dari suatu tindakan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif diartikan mampu mencapai keberhasilan. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih target sesuai sasaran agar tercapainya tujuan yang diinginkan. (Suhu & Muhammad, 2024)

Efektivitas merupakan suatu kondisi yang menyangkut pentingnya terjadinya suatu efek atau hasil yang diinginkan. Bila seseorang mengambil tindakan dengan maksud yang spesifik, aktual, dan diinginkan serta mencapai efek yang diinginkan, mereka dianggap efektif (Suhu & Muhammad, 2024).

Efektivitas sebagai upaya mencari keuntungan, yaitu sebagai upaya pencapain maksimal untuk organisasi dengan berbagai cara. Terkait teori efikasi, Sudarsono Harjosoekarto mengutip pendapat Liang Jie yang menyatakan bahwa efikasi merupakan ada kejadian yang dihasilkan dalam tercapainya suatu tujuan yang diinginkan. Ketika manusia bekerja terhadap tindakan yang diinginkan, maka tindakan tersebut menghasilkan efek atau pencapaian tujuan yang diharapkan. (Suhu & Muhammad, 2024)

Pendapat yang menyatakan bahwa efektivitas berhubungan dengan penyelesaian tugas tepat waktu/sasaran sesuai dengan yang diharapkan. Apakah pelaksanaannya sesuai rencana sebelumnya. (Suhu & Muhammad, 2024).

B. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut

Kepuasan pasien merupakan cerminan diri dalam melayani pasien yang diberikan memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pasien. Dengan mengukur tingkat kepuasan pasien, maka perlu memperoleh gambaran yang bermakna mengenai kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan kesehatan yang ada, sehingga dapat dilakukan perubahan secara terus-menerus. (Laela, 2021)

Standar pelayanan kesehatan yang tinggi tidak bisa dipisahkan dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah bukti nyata bahwa fasilitas kesehatan tersebut telah berhasil memenuhi atau bahkan melampaui standar yang telah ditetapkan. Kualitas layanan tingkat tinggi tercapai apabila harapan pasien terpenuhi melalui layanan kesehatan bermutu tinggi. Hal sebaliknya juga dapat terjadi ketika layanan tersedia, mudah diakses, dan terjangkau oleh pasien, pasien belum nyaman dalam layanan maka diberi bantuan dan mencari solusi alternatif. Kepuasan pasien terhadap pelayanan medis, khususnya keandalan, daya tanggap, kepercayaan, dan empati. Tujuan utama pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, upaya untuk menjaga dan memperhatikan kesehatan masyarakat, termasuk kesehatan gigi dan mulut, harus menjadi prioritas. (Nanda Putri, 2023)

Kepuasan pasien terhadap pelayanan medis dapat dinilai melalui berbagai aspek kualitas pelayanan medis, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Keunggulan pelayanan dari rumah sakit terdiri dari 2 indikator utama: mencapainya kualitas ketepatan yang ditentukan dalam memenuhi harapan pelayanan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu fokus pada penyediaan pelayanan yang mengutamakan kepuasan pasien. Upaya peningkatan

kualitas layanan kesehatan dimulai dengan mengevaluasi semua indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.(Marini et al., 2023)

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan menentukan adanya perbandingan perspektif pada pasien terhadap layanan yang diberikan dengan realisasi harapannya. Artinya, mutu layanannya sangat tinggi, yang berarti tinggi pula tingkat kepuasannya.(Nurhaeni et al., 2022)

Kepuasan pasien terhadap kedokteran gigi dan pelayanan gigi sangat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kedokteran gigi di fasilitas kesehatan khususnya puskesmas. (Laela, 2021)

Faktor – factor yang memenuhi kepuasan pasien tentang penilaian mutu layanan yang berkualitas menurut Parasuraman sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (Tangibles)

Kualitas layanan seperti peralatan kantor fisik, administrasi berbasis komputer, Kelengkapan ini mengacu pada fasilitas kenyamanan pasien dan memberikan kebutuhan yang lengkap agar pengunjung memudahkan mendapatkan informasi. Seperti kenyamanan tempat duduk, kebersihan ruangan, meja yang bersih dan penyediaan internet gratis.

b. Keandalan (Reliability)

Kemampuan untuk menyediakan layanan yang dapat diandalkan. Dimensi ini mengacu pada tuntutan yang muncul dari janji untuk melakukan sesuatu seperti yang diminta, menanggapi keluhan pelanggan, menyediakan layanan yang baik, dan memberikan layanan tepat waktu.

c. Ketanggapan (Responsiveness)

Kemampuan untuk menyediakan bantuan dan pelayanan yang cepat,

akurat, dan responsif. Dimensi daya tanggap yaitu pelayanan yang

diberikan, ketepatan pelayanan, kompetensi, keramahan dan kesopanan staf untuk menjamin kepercayaan pasien.

d. Jaminan Kepastian (Assurance)

Aspek keselamatan mengacu pada tindakan yang diambil oleh otoritas untuk menjaga kepercayaan konsumen, keselamatan konsumen, dan kompetensi otoritas.

e. Empati (Emphaty)

Sikap karyawan proaktif namun tetap memperhatikan kebutuhan pelanggan. Dimensi empati meliputi perhatian individual kepada pelanggan, layanan tepat waktu kepada semua pelanggan, karyawan perusahaan memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, layanan yang berakar pada pelanggan, dan kepuasan karyawan. Ini termasuk memahami kecepatan pelanggan. (Putri Nuraini & Wardana, 2024)

C. Pelayanan BPJS Untuk Kesehatan Gigi dan Mulut

Mutu layanan kesehatan mempunyai standar dimana penggunaan sumber daya yang optimal dalam sektor kesehatan sangat penting dalam memenuhi pelayanan kesehatan tiap manusia yang layak. Pemanfaatan kepuasan masyarakat akan dilakuakn secara efektif dan efesien. (Deliyana I & Katili, 2024).

Pelayanan kesehatan Proses pelayanan kesehatan melibatkan interaksi kompleks antara berbagai komponen, mulai dari sumber daya manusia, peralatan medis, hingga sistem manajemen. Interaksi inilah yang secara langsung mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. (Deliyana I & Katili, 2024)

Didirikan sebagai penyelenggara program jaminan sosial, BPJS Kesehatan memiliki mandat khusus untuk mengelola program asuransi kesehatan nasional, yang bertujuan untuk melindungi finansial kebutuhan masyarakat ketika menghadapi risiko kesehatan. (Deliyana I & Katili, 2024)

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut diselenggarakan oleh berbagai institusi kesehatan, antara lain Puskesmas, klinik gigi, dan rumah sakit pratama. (Mutia et al., 2024).

Pelayanan merupakan segala upaya yang dilakukan secara kolektif oleh individu atau kelompok terorganisasi untuk mencegah dan mengendalikan penyakit. (JKN) diproses oleh BPJS Kesehatan yang merupakan manifestasi komitmen pemerintah dalam mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan, yaitu peningkatan kualitas hidup masyarakat. (Anggia et al., 2020)

BPJS merupakan sistem perlindungan sosial yang menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar seluruh rakyat secara memadai. Prinsip penyelenggaraan BPJS Kesehatan merupakan manifestasi dari komitmen pemerintah dalam mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan, yaitu peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui akses universal terhadap layanan kesehatan. (Anggia et al., 2020).

D. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan serangkaian tindakan yang diberikan untuk memelihara, merawat, dan memperbaiki kesehatan gigi dan mulut secara keseluruhan. Layanan ini meliputi pencegahan, diagnosis, pengobatan, dan rehabilitasi terkait dengan berbagai masalah kesehatan seperti ,gigi karies, penyakit gusi, gangguan mulut, serta perawatan ortodontik dan prostodontik. Tujuan utama dari pelayanan ini yaitu tingkat kualitas hidup dengan memelihara kesehatan gigi dan mulut agar tetap maksimal. Untuk mewujudkan layanan kesehatan yang optimal, pemerintah melakukan berbagai upaya, baik secara individu maupun dalam sistem organisasi, dalam menjaga serta mencegah penyakit yang dapat dialami oleh masyarakat Indonesia. Dalam rangka itu, dibentuklah program (JKN) diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (Anggia et al., 2020)

47

Dikutip oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2020), kesehatan gigi dan mulut merujuk tentang kondisi di mana gigi, gusi, jaringan penunjang mulut berada dalam keadaan sehat, bebas dari penyakit atau gangguan, serta berfungsi dengan baik dalam mendukung aktivitas sehari-hari, seperti berbicara, mengunyah, dan tersenyum. UU No. 36 Tahun 2009 terhadap Kesehatan yang merupakan UU yang menyusun mengenai penyelenggaraan kesehatan di Indonesia. UU ini berfungsi untuk menghadirkan tingkat kesehatan yang bagi setiap warga negara Indonesia, dengan mencakup aspek pencegahan, peningkatan, pengobatan, dan rehabilitasi kesehatan. Pelayanan kesehatan dapat diselenggarakan oleh pemerintah kota, pemerintah setempat, atau masyarakat. Tiap insan berhak mendapatkan layanan kesehatan sesuai keinginan dan difasilitas kesehatan yang memenuhi standar. Dilayani oleh tenaga yang profesional dan berpengalaman, yang sudah teruji dalam menghadapi pasien dan lengkap mengenai perawatan yang dibutuhkan oleh pasien. (Latifah et al., 2023)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas yaitu layanan yang on time, efektif, dan efisien dalam memberikan perawatan yang dibutuhkan pasien. Setiap pengguna sesuai dengan standar layanan dan standar kepuasan yang telah ditetapkan, serta mengikuti kode etik yang berlaku. Standar layanan yang diterapkan adalah Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk rumah sakit. SPM sendiri merupakan spesifikasi teknis yang mengatur patokan layanan minimum yang wajib diberikan oleh lembaga pelayanan publik kepada masyarakat. (Marini et al., 2023)

Perawatan gigi dan mulut termasuk berbagai macam ragam kesehatan yang diberikan langsung ke dokter gigi. Tujuannya adalah menjaga kesehatan gigi dan mulut masyarakat secara menyeluruh, mulai dari pencegahan hingga pengobatan. (Laela, 2021)

Pelayanan kesehatan gigi berfungsi untuk merawat dan memperbaiki kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan ini mencakup berbagai sistem yang dilaksanakan secara terpadu dan berkelanjutan. Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan sumber daya yang diperlukan agar semua masyarakat dapat mengakses melalui layanan informasi gigi. (Rohana Sofyana et al., 2020)

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang tak terpisahkan dari bagian kesehatan secara keseluruhan. Hal ini, untuk mencapai kesetaraan, memperluas jangkauan, dan tingkat kualitas pelayanan kesehatan gigi dan kesehatan mulut sangatlah penting. Semakin pentingnya kesehatan terhadap mulut dan gigi yang benar memiliki peranan vital dari berbagai komponen kehidupan sehari-hari, antara lain makanan, minuman, berbicara, bersosialisasi, dan meningkatkan rasa kemandirian. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran publik mengenai signifikansi kesehatan oral dan mendorong perubahan perilaku positif dalam menjaga kesehatan gigi. Peningkatan kesadaran tersebut dapat memicu meningkatnya keluhan terkait pelayanan gigi dan mulut, berupa kondisi mental yang kurang baik, kualitas pelayanan yang rendah, waktu kerja yang terlalu sedikit, hingga menunggu waktu yang terlalu lama. Selain itu, sikap staff dan operator gigi, termasuk terjadinya kegagalan dalam perawatan atau melayani, serta sikap buruk dalam berinteraksi dengan pasien, akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien. (Latifah et al., 2023).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut berorientasi pada memelihara, menjaga untuk kesehatan mulut dan gigi masyarakat secara keseluruhan. Perawatan ini meliputi berbagai tindakan, mulai dari pencegahan hingga pengobatan, dan dilakukan secara menyeluruh dan berkualitas. (Sulviana et al., 2024)

E. Puskesmas Palangisang

1. Definisi Puskesmas

Puskesmas yaitu sebuah organisasi sehat yang berfungsi sebagai sentra pengembangan kebutuhan kesehatan masyarakat. Selain memberikan layanan yang holistik dan terintegrasi pada masyarakat di wilayah kerja, Puskesmas juga mendorong partisipasi aktif dari komunitas dalam berbagai kegiatan utama.

2. Wilayah Kerja Pelayanan Puskesmas

Wilayah kerja puskesmas mencakup 1 kecamatan atau sebagian dari kecamatan. Untuk memperluas akses layanan kesehatan, puskesmas memerlukan dukungan dari Unit pelayanan kesehatan yang lebih sederhana, seperti puskesmas kecil dan puskesmas bergerak. Fungsi Puskesmas

a. Sebagai pusat pendorong dalam pengembangan kesehatan masyarakat di area tanggung jawabnya melalui kegiatan-kegiatan berikut ini:

- 1) Mengupayakan mobilisasi Kerjasama antar bidang dan dunia bisnis di area kerjanya untuk melaksanakan pengembangan yang berorientasi pada Kesehatan.
- 2) Secara aktif mengawasi dan melaporkan pengaruh kesehatan serta pelaksanaan setiap program pengembangan di wilayah kerjanya.
- 3) Memprioritaskan Perawatan kesehatan dan pencegahan penyakit, tanpa mengesampingkan aspek pengobatan dan rehabilitasi.

b. Pusat Pemberdayaan Masyarakat

- 1) Melibatkan individu, terutama pemimpin masyarakat, keluarga, dan komunitas, agar memiliki kesadaran, keinginan, dan keterampilan untuk menentukan, mengorganisasi, serta mengawasi pelaksanaan program kesehatan. serta menyediakan layanan Kesehatan yang komprehensif dan terpadu kepada masyarakat di area tanggung jawabnya.

- c. Memberikan bantuan berupa pelatihan praktis, sumber informasi, rujukan dokter kepada masyarakat untuk kesehatan, dengan syarat bahwa bantuan tersebut tidak menyebabkan ketergantungan.

- d. Pusat Pelayanan Pertama

Menyediakan layanan kesehatan tingkat awal secara menyeluruh, terintegrasi, dan berkelanjutan, melalui layanan kesehatan pribadi serta layanan kesehatan komunitas.

3. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

- a. Upaya Kesehatan yang Wajib
- b. Upaya Kesehatan yang Berkembang
- c. Mobilisasi dan Pemberdayaan Masyarakat di Sektor Kesehatan melalui Program Desa Siaga
- d. Upaya Kesehatan yang Memotivasi

Puskesmas Palangisang merupakan salah satu dari tiga puskesmas yang ada di Kecamatan Ujungloe. Jarak Puskesmas dari Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan $\pm$ 190 km Jarak Puskesmas dari kota Kabupaten Bulukumba $\pm$ 20 km dan jarak dari Kecamatan Ujungloe $\pm$ 12 km. Lokasi Puskesmas Palangisang dapat dijangkau oleh penduduk dengan menggunakan transportasi umum seperti angkutan desa dan roda dua.

Puskesmas Palangisang berada pada ketinggian >700 m di atas permukaan laut termasuk kategori bukan pantai dengan luas wilayah $39,98 \text{ km}^2$ terdiri dari tiga desa, 12 dusun, dengan rincian sbb:

- a. Desa Balong : $9,83 \text{ km}^2$ terdiri 6 dusun yaitu: dusun Bontoloe, dusun Longki, dusun Patuku, dusun Kalicompeng, dusun Pabbentengan dan dusun Batu Puteh.
- b. Desa Balleanging : $11,7 \text{ km}^2$ terdiri 3 dusun yaitu : dusun Palangisang, dusun Mattoanging, dan dusun Sapiri Pangka.

5

c. Desa Tamatto : 18,45 km² terdiri 3 dusun yaitu : dusun Allu, dusun Tamapalalo, dusun Possi tana.

5

1. Visi

“Mewujudkan Masyarakat yang sehat, mandiri dan Berkualitas dalam Lingkungan yang Sehat”

2. Misi

- a. Menggerakkan kemandirian Masyarakat untuk berperilaku hidup sehat
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan yang bermutu bagi Masyarakat
- c. Meningkatkan profesionalisme Tenaga Kesehatan
- d. Meningkatkan kuantitas sarana dan prasarana Kesehatan
- e. Meningkatkan peran serta Masyarakat dalam pemecahan dan penanganan masalah Kesehatan
- f. Menjadikan Puskesmas sebagai Pusat Informasi Kesehatan.

Puskesmas Palangisang memiliki motto “ Kesehatan Anda Adalah Kebahagiaan Kami, Kepuasan Anda Adalah Tujuan Kami”.Puskesmas palangisang memiliki fasilitas yang diantaranya :

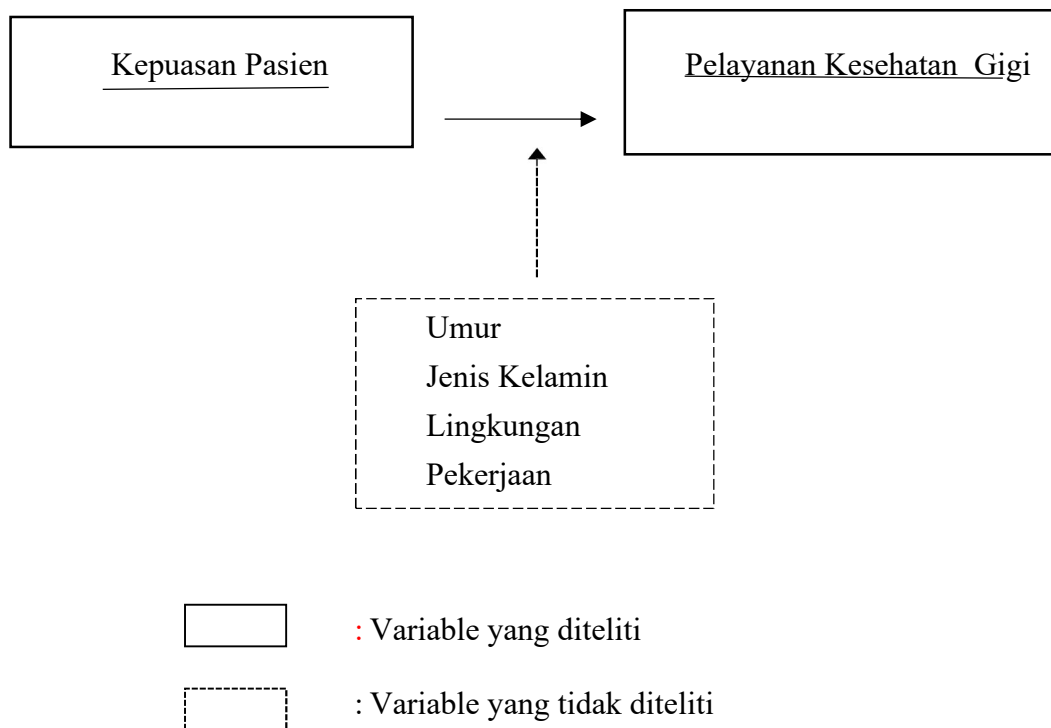
1. Poli gigi
2. Poli Umum
3. Poli KIA

Puskesmas memiliki peran yang sangat penting terhadap sistem JKN/BPJS, terutama menjaga kesehatan para peserta pasien BPJS. Jika ada kepuasan maka langsung diberikan pelayanan dengan sangat baik dan semakin banyak peserta BPJS maka banyak faedah yang dirasakan dari berbagai pelayanan kesehatan. Sebaliknya, jika kualitas layanan yang diterima kurang memuaskan, maka ketidakpuasan pun akan muncul.Salah satu masalah biasa yang sering dihadapi di puskesmas adalah kurangnya tenaga medis dan ketersediaan Obat-

obatan yang tidak tersedia secara lengkap. Selain itu, sifat dan perilaku penjaga medis pada pasien juga sangat mempengaruhi kualitas layanan. Sehingga menimbulkan diskomunikasi antara staf medis dan pasien tidak terbentuk hubungan baik, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat keyakinan pasien terhadap layanan yang diberikan. (Sonia et al., 2022)

Pelayanan BPJS Kesehatan di puskesmas merupakan pondasi penting dalam penyelenggaraan JKN untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, adanya permasalahan atau celah, maka pelaksanaan layanan BPJS Kesehatan di tingkat puskesmas perlu dilihat secara mendalam. (Sonia et al., 2022).

F. Kerangka Konsep



G. Hipotesis

1. keterkaitan yang signifikan dan menguntungkan antara standar layanan kesehatan gigi dan mulut di pusat kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS. (Ha)
2. Tidak ada kaitan yang memiliki arti di dalam layanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS. (Ho)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Desain Penelitian

Pada penelitian statistik deskriptif dengan melakukan desain *cross sectional* menggunakan data kuesioner pasien poli gigi di Puskesmas Palangisang Kecamatan Ujung Loe kabupaten Bulukumba. Data kuesioner ini digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh pengunjung (pasien) yang datang ke poli gigi di Puskesmas Palangisang, Kecamatan Ujung Loe, Kabupaten Bulukumba, selama bulan Februari - Maret.

2. Sampel

Pada pengambilan sampel terdiri dari semua pengunjung poli gigi yang berusia 17 tahun keatas dan bersedia mengisi kuesioner di Puskesmas Palangisang, Kecamatan Ujung Loe, Kabupaten Bulukumba. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik total sampling

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Peneliti melaksanakan di Puskesmas Palangisang Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba.

2. Waktu

Bulan February – Maret 2025

D. Variabel Penelitian

1. Variable Dependen (Terikat): Kepuasan pasien

2. Variabel Independent (Tidak Terikat): Pelayanan Kesehatan Gigi

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Tingkat kepuasan pasien mengacu pada penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut, berada dalam kategori sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

2. Pelayanan Kesehatan Gigi

No.	Variable	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Mengukur	Skala Ukur
1.	Kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan	Kepuasan pasien merupakan responden pasien terhadap kesesuaian antara harapan atau ekspektasi mereka sebelum menerima layanan gigi dan	Kuesioner	Berikan 25 pertanyaan dan masing – masing pertanyaan diberi skor: Sanga Puas (5) Puas (4) Cukup Puas(3) Tidak Puas (2) Sangat Tidak Puas (1)	-

		mulut dengan pelayanan yang diberikan.			
2.	Pelayanan Kesehatan Gigi	Berwujud (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan Kepastian (Assurance), Empati (Empathy).	Kusioner	Sangat Puas (5) Puas (4) Cukup Puas (3) Tidak Puas (2) Sangat Tidak Puas (1)	Ordinal

Tabel Definisi Operasional 3.1

F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Pengambilan data primeer yang dilakukan secara langsung dari sampel yang diteliti. Sedangkan data sekunder yaitu data yangrs dikumpulkan melalui rekam medik pasien dan menilai Tingkat kepuasan pasien terhdap kualitas layanan.

2. Pengolahan Data

Membuat kuesioner online untuk mengumpulkan data dari pasien peserta BPJS.

G. Instrument dan Bahan Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan Web/link kuesioner.

H. Kriteria Penilaian

- Setiap jawaban pada setiap nomor diberi skor antara 1 hingga 5. Jumlah Skor yaitu 5, diberikan kepada jawaban sangat puas, skor terpilih rendah, yaitu 1, diberikan untuk jawaban sangat tidak puas,

2. Penilaian kuesioner mengevaluasi Tingkat kepuasan mencakup pilihan yang berbeda sebagai berikut : Sangat Puas(SP) = 5, Puas (P) = 4, Cukup Puas (CP) =3, Tidak Puas (TP) = 2, Sangat Tidak Puas (STP) = 1.
3. Pengukuran dengan menggunakan skala likers, kuesioner dalam kepuasan pasien masing – masing 5 pertanyaan di antara 5 dimensi layanan Kesehatan gigi danmulut antara lain: bukti fisik (tangible) keandalan (reliability), tanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy).

I. Prosedur Penelitian

1. Megajukan surta izin penelitian kepada jurusan keperawatan gigi kepada Kepala Kemenkes Makassar. Setelah itu mangajukan surat izin penelitian kepada Kepala Puskesmas Palangisang Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba.
2. Semua pasien yang datang menerima perawatan di poli gigi puskemas palagisang diberikan web link kuesioner dan petunjuk untuk mengisi kuesioner.
3. Link kuesioner diberikan hanya kepada pasien ataupun wali dari pasien yang menerima perawatan gigi dan mulut.
4. Data hasil kuesioner web/link dikumpulkan kemudian dilakukan pengolahan data

J. Analisis Data

Penelitian iini akan dikumpulkan selanjutnya dilakukan pengolahan dan anlisis dengan Teknik statistic. Proses input dan analisis data akan dilakukan melalui perangkat computer, yaitu menggunakan sistem kerja SPSS. Penelitiaan menggunakan 2 arah analisis data yaitu data Univariat, Brivariat.

a. Anlisis Univariat

Menganalisis univariat dilakukan pada tiap variable dan hasil penelitian.

Analises akan menghasilkan distribus dan presentas dari tiap variable yang ditelit.

b. Analisi Bivariat

Menganalisis bivariat ini menggunakan analises data dengan Uji Mann-Whitney Pengujian Mann-Whitney akan dilakukan yang bertujuan mengetahui secara statistic efektivitas kepuasan pasien peserta BPJS pelayanan Kesehatan gigi dan mulut di puskesmas palangisang kecamatan ujung loe kabupaten bulukumba. Setelah mengumpulkan hasil data yang berupa keusioner link pengetahuan sesudah intervensi maka selanjutnya dilakukan non-parametrik.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini menggambarkan tentang kepuasan pelayanan pesien 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 peneliti melaksanakan 25 item pertanyaan dengan lima dimensi,yaitu *dimensitangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Distribusi ,pasien yang berkunjung di poli gigi Puskesmas Palangisang diukur berdasarkankelompok dari jenis usia dan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 dan Tabel 4.2

Tabel 4.1 Distribusi poli gigi Puskesmas Palangisang berdasarkan kelompok umur

Kelompok Umur	Poli Gigi Puskesmas Palangisang	
	N	%
17-20 Tahun	31	51,7%

17

21-30 Tahun	14	23,3%
31-40 Tahun	8	13,3%
41-50 Tahun	7	11,7%
Total	60	100%

Pada tabel 4.1 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 4.2 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 tabbel 4.2 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.

Tabe 4.3 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 4.3 ditunjukkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov terhadap semua variable penelitian. Seluruh variable memiliki nilai signifikansi (Sig), di bawah 0,05, yang berarti data tidak terdistribusi normal. sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang dipergunakan dalam penelitian ini tidak memenuhi syarat menggunakan uji non-parametrik.

Tabel 4.4 Uji Statistiec Deskriptif

Uji statistik deskriptif bertujuan menggambarkan secara umum tentang pelayanan pasien peserta BPJS diantaranya pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Palangisang. Analisis ini dilakukan pada masing-masing dimensi pelayanan menggunakan pendekatan SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy).

Variable	N	Min	Max	Mean	Std.Dev
Tangibles	60	15	30	22.3	4.05
Reliability	60	14	30	23.6	4.25
Responsiveness	60	16	30	24.1	3.85
Assurance	60	17	30	25.3	3.56
Empathy	60	18	30	26.2	3.45

Berdasarkan Table 4.4 skor rata-rata tertinggi terdapat pada dimensi Empathy (26,2), diikuti oleh Assurance (25,3), menunjukkan bahwa pasien merasa paling puas terhadap sikap empatik petugas dan jaminan keamanan saat pelayanan. Dimensi Tangibles memiliki rata-rata terendah (22,3), meskipun tetap berada pada kategori “puas”. Semua standar deviasi berada pada kisaran 3-4,

menandakan sebaran data cukup stabil dan tidak ekstrem.

Hasil uji deskriptif menunjukkan bahwa terdapat tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Palangisang berada dalam kategori tinggi, terutama pada aspek Empathy dan Assurance. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah mampu menjawab ekspektasi pasien dalam aspek emosional dan kepercayaan.

Tabel 4.5 Uji Manny Whitney Test

Uji Mann-Whitney digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Palangisang berdasarkan jenis kelamin. Uji ini dipilih karena hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal (lihat Tabel 4.3), sehingga pengujian dilakukan menggunakan metode non-parametrik.

Dimensi	Mean Rank (Laki - laki)	Mean Rank (Perempuan)	Asymp.Sig. (2-tailed)	Keterangan
Tagible	29,85	30,15	0,754	Tidak signifikan
Reliability	28,67	31,77	0,398	Tidak signifikan
Responsiveness	27,92	33,08	0,236	Tidak signifikan
Assurance	26,40	34,62	0,098	Tidak signifikan

Empathy	25,90	35,50	0,076	Tidak signifikan
---------	-------	-------	-------	------------------

Berdasarkan table 4.5 Dari hasil uji Mann-Whitney di atas, seluruh dimensi pelayanan memiliki nilai $p\text{-value} > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan dalam hal kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Dari hasil peneliti mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi pelayanan *tangible* (Bukti Fisik) ditunjukkan pada Tabel 4.6

Tabel 4.6 Gambaran kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible* (Bukti Fisik) di poli gigi Puskesmas Palangisang

Pelayanan <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Kepuasan Pasien									
	SP		P		CP		TP		STP	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bagaimana kepuasan anda terhadap pelayanan dengan melihat peralatan kesehatan gigi dan mulut yang lengkap	19	31,7%	27	45%	12	20%	2	3,3%	-	-
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 4.6 diatas dari distribusi pasien poli gigi puskesmas Palangisang menunjukkan bahwa pada tingkat kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan dengan persentase 31,7% kategori sangat puas, 45% kategori puas, 20% kategori cukup puas 3,3 % kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas. Fasilitas ruang tunggu (Ketersediaan bangku/tempat duduk) dengan per sentase 31,7% kategori sangat puas, 45% kategori puas, 21,7% kategori cukup puas 1,7 % kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas. Ketersediaan fasilitas air bersih dan wc dengan persentase 35% kategori sangat puas, 38,3% kategori puas, 23,3% kategori cukup puas 3,3 % kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas. Sarana dan prasarana dengan persentase 26,7% kategori sangat puas, 50% kategori puas, 18,3% kategori cukup puas 1,7 % kategori tidak puas dan 3,3% untuk sangat tidak puas. Kebersihan dan kerapian dokter/perawat dengan persentase 35% kategori sangat puas, 51,7% kategori puas, 13,3% kategori cukup puas 0% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas.

Dari hasil penelitian detingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

Reliability (Kehandalan) ditunjukkan pada Tabel 4.7

Tabel 4.7 Gambaran kepuasan pasien terhadap *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 4.7 diatas dari distribusi pasien poli gigi puskesmas Palangisang menunjukkan bahwa ketelitian dokter/perawat dalam melakukan pemeriksaan dengan persentase 38,3% kategori sangat puas, 38,3% kategori puas, 20% kategori cukup puas 1,7% kategori tidak puas dan 1,7% untuk

sangat tidak puas. ketepatan waktu pelayanan pada pasien dengan persentase 25% kategori sangat puas, 50% kategori puas, 21,7% kategori cukup puas 1,7 % kategori tidak puas dan 1,7% untuk sangat tidak puas. sikap simpatik tenaga kesehatan atau pegawai dengan persentase 30% kategori sangat puas, 50% kategori puas, 15% kategori cukup puas 3,3 % kategori tidak puas dan 1,7% untuk sangat tidak puas. kesiapan atau ketersediaan tenaga kesehatan atau pegawai dengan persentase 31,7% kategori sangat puas, 45% kategori puas, 23,3% kategori cukup puas 0% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas. pengurusan administrasi dengan persentase 36,7% kategori sangat puas, 50% kategori puas, 11,7% kategori cukup puas 1,7% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas.

Dari asil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi pelayanan *Responsiveness* (Ketanggapan) ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4.8 Gambaran kepuasan pasien terhadap *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 %	-	-
Bgaiaaman 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%
Bagaiman kepuasan anda terhadap respon perawat jika keluarga pasien meminta bantuan	23	38,3%	40	66,7%	17	28,3%	1	1,7%	-	-

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas dari distribusi pasien poli gigi puskesmas Palangisang menunjukkan bahwa waktu tunggu mendapatkan pelayanan dengan persentase 20% kategori sangat puas, 43,3% kategori puas, 33,3% kategori cukup puas 3,3% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas. respon dokter/perawat dalam menanggapi keluhan pasien dengan persentase 35% kategori sangat puas, 43,3% kategori puas, 16,7% kategori cukup puas 1,7 % kategori tidak puas dan 3,3% untuk sangat tidak puas. Penjelasan tentang tindakan yang akan diberikan dengan persentase 33,3% kategori sangat puas, 45% kategori puas, 20% kategori cukup puas 1,7% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas. Waktu kedatangan dokter/perawat dengan persentase 26,7% kategori sangat puas, 50% kategori puas, 20% kategori cukup puas 1,7% kategori tidak puas dan 1,7% untuk sangat tidak puas. Respon perawat jika keluarga pasien meminta bantuan dengan persentase 38,3% kategori sangat puas, 66,7% kategori puas, 28,3% kategori cukup puas 1,7% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas.

Dari Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

assurance (Jaminan) ditunjukkan pada Tabel 4.9

Tabel 4.9 Gambaran kepuasan pasien terhadap Assurance (Jaminan) di poli gigi Puskesmas Palangisang

Pelayanan Assurance (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 infomasi 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 4.9 diatas dari distribusi pasien poli gigi puskesmas Palangisang menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan dengan persentase 30% kategori sangat puas, 43,3% kategori puas, 26,7% kategori cukup puas 0% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas. infomasi perawatan

yang diberikan dengan persentase 30% kategori sangat puas, 43,3% kategori puas, 23,3% kategori cukup puas 3,3% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas. Pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan kepercayaan pada diri anda dengan persentase 31,7% kategori sangat puas, 46,7% kategori puas, 20% kategori cukup puas 1,7% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas. Rasa aman atau penampilan petugas disaat pelayanan dengan persentase 38,3% kategori sangat puas, 41,7% kategori puas, 16,7% kategori cukup puas 3,3% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas. Pelayanan yang diberikan selama berkunjung dengan persentase 38,3% kategori sangat puas, 35% kategori puas, 15% kategori cukup puas 1,7% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas.

Dari hasil penelitian dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan *Emphaty* (empati) ditunjukkan pada Table 4.10

Table 4.10 Gambaran kepuasan pasien terhadap *Emphaty* (empati) di poli gigi

Pelayanan <i>Empaty</i> (Empati)	Kepuasan Pasien									
	SP		P		CP		TP		STP	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bagaimana kepuasan anda terhadap dokter/perawat bersikap ramah dalam pelayanan	22	36,7 %	32	53,3 %	5	8,3 %	1	1,7 %	-	-
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 4.10 diatas dari distribusi pasien poli gigi puskesmas Palangisang menunjukkan bahwa dokter/perawat bersikap ramah dalam pelayanan dengan persentase 36,7% kategori sangat puas, 53,3% kategori puas, 8,3% kategori cukup puas 1,7% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas. Dokter/perawat memberikan perhatian yang sesuai terhadap pasien dengan persentase 33,3% kategori sangat puas, 48,3% kategori puas, 16,7% kategori cukup puas 1,7% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas. Dokter/perawat memahami keinginan serta kebutuhan pasien dengan persentase 35% kategori sangat puas, 50% kategori puas, 13,3% kategori cukup puas 1,7% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas. Tanggapan dan jawaban dokter/perawat terhadap keluhan pasien dengan persentase 31,7% kategori sangat puas, 50% kategori puas, 16,7% kategori cukup puas 1,7% kategori tidak puas dan

0% untuk sangat tidak puas. Sikap dan respon dokter/perawat dalam mengatasi kecemasan pasien dengan persentase 36,7% kategori sangat puas, 45% kategori puas, 15% kategori cukup puas 3,3% kategori tidak puas dan 0% untuk sangat tidak puas.

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Berdasarkan Dimensi SERVQUAL di Puskesmas Palangisang Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba

Variabel Dimensi	Kepuasan Pasien				
	SP	P	CP	TP	STP
Tangible (Bukti Fisik)	95	138	58	6	2
Reability (Kehandalan)	97	140	55	5	3
Responsivess (Ketanggapan)	92	149	71	6	3
Assurance (Jaminan)	101	132	61	6	0
Emphaty (Empati)	104	148	42	6	0
Total	489	707	287	29	8

Berdasarkan Tabel 4.11 terlihat bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Palangisang melalui lima dimensi SERVQUAL didominasi oleh kategori "Puas" dan "Sangat Puas". Pada dimensi Empathy (Empati), jumlah responden yang mengisi kategori sangat puas mencapai angka tertinggi yaitu 104 orang, diikuti oleh dimensi Assurance (Jaminan) sebanyak 101 orang. Untuk kategori "Puas", tertinggi terdapat pada dimensi Responsiveness (Ketanggapan) dengan 149 responden, diikuti oleh Empathy sebanyak 148 responden.

20 Sementara itu, kategori "Cukup Puas" paling tinggi tercatat pada dimensi Responsiveness sebanyak 71 responden. Jumlah responden yang menyatakan "Tidak Puas" dan "Sangat Tidak Puas" relatif kecil pada semua dimensi, dengan angka tertinggi pada dimensi Tangible (Bukti Fisik) dan Reliability (Kehandalan), namun tetap di bawah angka 10.

43 Secara keseluruhan, dari total 1.500 respon (jumlah seluruh sel pada tabel), sebanyak 489 (32,2%) responden merasa sangat puas, dan 707 (46,5%) merasa puas. Hal ini menunjukkan, sebagian besar pasien BPJS merasa puasterhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Palangisang, terutama dalam aspek empati dan ketanggapan petugas kesehatan.

B. Pembahasan

8 Sebelum melaksanakan penelitian dilapangan, peneliti melakukan beberapa persiapan dokumentasi di antaranya melakukan observasi awal, menyiapkan link kousiner dan wawancara untuk pasien. Pelaksanaan proses penelitian kurang lebih 1 bulan diluar dari observasi lapangan. Tujuan obervasi awal dilapangan adalah mengali permasalahan dan mengidentifikasi fenomena atau kondisi dilapangan. Dalam proses penelitian saya meninjauau kepuasan pasien terhadap *tangible* (bukti fisik) dengan tujuan adalah untuk menilai ketersediaan sarana dan prasarana, seperti peralatan medis, ruang perawatan, ruang tunggu, serta kebersihan dan kerapian lingkungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. *Realiability* (kehandalan) dengan tujuan adalah untuk menilai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten, termasuk ketepatan waktu pelayanan, ketelitian dalam pemeriksaan, dan pengurusan

administrasi. *Responsiveness* (ketanggapan) dengan tujuan adalah untuk mengetahui kecepatan dan kesiapan tenaga medis dalam merespons keluhan dan kebutuhan pasien, termasuk dalam memberikan informasi dan penanganan terhadap keluhan secara cepat. *Assurance* (jaminan) dengan tujuan adalah untuk menilai tingkat kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan sikap petugas, termasuk jaminan rasa aman, kejelasan informasi, dan penampilan petugas saat memberikan pelayanan. *Emphaty* (empati) dengan tujuan adalah untuk menilai perhatian dan kepedulian petugas terhadap pasien secara personal, mencakup sikap ramah, kemampuan memahami kebutuhan pasien, dan penanganan terhadap kecemasan pasien. Setelah proses pelayanan gigi dan mulut maka saya memberikan link kousiner kepada pasien dengan tujuan untuk mengetahui keluhan dan kepuasan pelayanan terhadap puskesmas Palangisang terkait gigi dan mulut. Setelah pengisian link kousiner maka peneliti melakukan wawancara kepada pasien terhadap pelayanan puskesmas Palangisang.

1. Gambaran kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible* di poli gigi

Puskesmas Palangisang

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Palangisang pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan terhadap *tangible* untuk pertanyaan peralatan kesehatan gigi dan mulut, menggambarkan kepuasan pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 45% sebanyak 27 orang dan sampel terendah untuk peralatan kesehatan gigi dan mulut berada pada kategori tidak puas dengan persentase 3,3% sebanyak 2 orang.

Pertanyaan tentang fasilitas ruang tunggu (Ketersediaan bangku/tempat duduk) di puskesmas Palangisang untuk pelayanan poli gigi. Ini menggambarkan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 45% sebanyak 27 orang dan sampel terendah untuk fasilitas ruang tunggu dipoli gigi berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang.

Pertanyaan tentang ketersediaan kebersihan air bersih dan wc di puskesmas Palangisang untuk pelayanan poli gigi. Ini menggambarkan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 38,3% untuk jumlah pasien sebanyak 25 orang dan sampel terendah untuk ketersediaan kebersihan air bersih dan wc dipoli gigi berada pada kategori tidak puas dengan persentase 3,3%% sebanyak 2 orang.

Pertanyaan tentang fasilitas sarana dan prasarana di puskesmas Palangisang untuk pelayanan poli gigi. Ini menggambarkan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 50% sebanyak 30 orang dan sampel terendah untuk fasilitas sarana dan prasarana dipoli gigi berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang dan ada pasien memilih sangat tidak setuju dengan persentase 3,3% sebanyak 2 orang.

Pertanyaan tentang kepuasan pelayanan dokter/perawat di puskesmas Palangisang untuk pelayanan poli gigi. Ini menggambarkan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 51,7% sebanyak 31 orang dan sampel terendah untuk fasilitas

1 sarana dan prasarana dipoli gigi berada pada kategori tidak puas dengan persentase 13,3% sebanyak 18 orang.

Dari keseluruhan item pertanyaan pada tabel 4.5 bahwa tingkat kepuasan pelayanan terhadap pasien puskesmas Palangisang poli gigi yang paling banyak menjawab berada pada kategori “puas” di lihat dari persentasenya. Walaupun ada pasien yang menjawab cukup puas dan tidak puas, itu cuman sedikit dilihat dari persentasenya.

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.

20 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.

29

2. Gambaran kepuasan pasien terhadap dimensi *Reliability* (kehandalan) di poli gigi Puskesmas Palangisang

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Palangisang pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan terhadap *Reliability* untuk pertanyaan ketelitian dokter/perawat dalam melakukan pemeriksaan, menggambarkan kepuasan pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 38,3% sebanyak 23 orang dan sampel terendah untuk ketelitian dokter/perawat dalam melakukan pemeriksaan berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang dan sangat tidak puas persentase 1,7% sebanyak 1 orang.

Pertanyaan ketepatan waktu pelayanan pada pasien menyatakan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 50% sebanyak 30 orang dan sampel terendah untuk ketepatan waktu pelayanan pada pasien berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang dan kategori sangat tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang.

Pertanyaan ketepatan sikap simpatik tenaga kesehatan atau pengawai menyatakan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 50% sebanyak 30 orang dan sampel terendah untuk ketepatan sikap simpatik tenaga kesehatan atau pengawai berada pada kategori tidak puas dengan persentase 3,3% sebanyak 2 orang dan kategori sangat tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang.

Pertanyaan kesiapan dan ketersediaan tenaga kesehatan atau pegawai menyatakan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 45% sebanyak 27 orang dan sampel terendah untuk kesiapan dan ketersediaan tenaga kesehatan atau pegawai berada pada kategori cukup puas dengan persentase 23,3% sebanyak 14 orang.

Pertanyaan pengurusan administrasi menyatakan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 50% sebanyak 30 orang dan sampel terendah untuk pengurusan administrasi berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang.

Dari item pertanyaan *Reliability* di tabel 4.6 bahwa tingkat kepuasan pelayanan puskesmas Palangisang di poli gigi berada pada kategori “puas” dengan melihat persentase dan menjawab pertanyaan link kousiner. Sedangkan persentase terendah dan menjawab pertanyaan berada pada tidak puas dan sangat tidak puas.

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.

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

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Palangisang pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan terhadap *Responsiveness* untuk pertanyaan waktu tunggu mendapatkan pelayanan, menggambarkan kepuasan pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 43,3% sebanyak 26 orang dan sampel terendah waktu tunggu mendapatkan pelayanan berada pada kategori tidak puas dengan persentase 3,3% sebanyak 2 orang.

Pertanyaan dokter/perawat dalam menanggapi keluhan pasien menyatakan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 43,3% sebanyak 26 orang dan sampel terendah adalah dokter/perawat dalam menanggapi keluhan pasien berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang dan kategori sangat tidak puas dengan persentase 3,3% sebanyak

2 orang.

Pertanyaan penjelasan tentang tindakan yang akan diberikan menyatakan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 45% sebanyak 27 orang dan sampel terendah adalah penjelasan tentang tindakan yang akan diberikan berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang.

Pertanyaan penjelasan tentang tindakan yang akan diberikan menyatakan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 45% sebanyak 27 orang dan sampel terendah adalah penjelasan tentang tindakan yang akan diberikan berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang.

Pertanyaan waktu kedatangan dokter/perawat menyatakan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 50% sebanyak 30 orang dan sampel terendah adalah waktu kedatangan dokter/perawat berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang dan sangat tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang.

Pertanyaan respon perawat jika keluarga pasien meminta bantuan menyatakan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 66,7% sebanyak 40 orang dan sampel terendah adalah respon perawat jika keluarga pasien meminta bantuan berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang.

Dari item pertanyaan *Reliability* di tabel 4.7 bahwa tingkat kepuasan pelayanan puskesmas Palangisang di poli gigi berada pada kategori “puas” dengan melihat persentase dan menjawab pertanyaan link kousiner. Sedangkan persentase terendah dan menjawab pertanyaan berada pada tidak puas dan sangat tidak puas.

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 terlal u terbelit-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.

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

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Palangisang pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan terhadap *Assurance* untuk pertanyaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 43,3% sebanyak 26 orang dan sampel terendah fasilitas dan pelayanan yang diberikan berada pada kategori cukup puas dengan persentase 26,7% sebanyak 16 orang.

Pertanyaan kejelasan informasi perawatan yang diberikan menyatakan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 43,3% sebanyak 26 orang dan sampel terendah adalah kejelasan informasi perawatan yang diberikan berada pada kategori tidak puas dengan persentase 3,3% sebanyak 2 orang.

Pertanyaan kejelasan informasi perawatan yang diberikan menyatakan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 43,3% sebanyak 26 orang dan sampel terendah adalah kejelasan informasi perawatan yang diberikan berada pada kategori tidak puas dengan persentase 3,3% sebanyak 2 orang.

Pertanyaan pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan kepercayaan kepada diri anda menyatakan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 46,7% sebanyak 28 orang dan sampel terendah adalah pelayanan yang diberikan sehingga

1 menimbulkan kepercayaan kepada diri anda berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang.

3 Pertanyaan rasa aman dan penampilan petugas saat pelayanan dilakukan menyatakan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 41.7% sebanyak 25 orang dan sampel terendah adalah rasa aman dan penampilan petugas saat pelayanan dilakukan berada pada kategori tidak puas dengan persentase 3,3% sebanyak 2 orang.

1 Pertanyaan pelayanan yang diberikan selama berkunjung menyatakan bahwa pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 45% sebanyak 27 orang dan sampel terendah adalah pelayanan yang diberikan pelayanan yang diberikan selama berkunjung berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang.

10 Dari item pertanyaan *Reliability* di tabel 4.8 bahwa tingkat kepuasan pelayanan puskesmas Palangisang di poli gigi berada pada kategori “puas” dengan melihat persentase dan menjawab pertanyaan link kousiner. Sedangkan persentase terendah dan menjawab pertanyaan berada pada tidak puas dan sangat tidak puas.

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 menakutkan 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.

5. Gambaran kepuasan pasien terhadap dimensi *Emphaty* (empati) di poli gigi Puskesmas Palangisang

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Palangisang pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan terhadap *Emphaty* untuk pertanyaan dokter/perawat bersikap ramah dalam pelayanan untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 53,3% sebanyak 32 orang dan sampel terendah dokter/perawat bersikap ramah dalam pelayanan berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang.

Pertanyaan dokter/perawat memberikan perhatian yang sesuai terhadap pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 48,3% sebanyak 29 orang dan sampel terendah dokter/perawat memberikan perhatian yang sesuai terhadap pasien berada pada kategori tidak

1 puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang.

1 Pertanyaan dokter/perawat memahami keinginan serta kebutuhan pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 50% sebanyak 30 orang dan sampel terendah dokter/perawat memahami keinginan serta kebutuhan pasien berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang.

1 Pertanyaan tanggapan dan jawaban dokter/perawat terhadap keluhan pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 50% sebanyak 30 orang dan sampel terendah tanggapan dan jawaban dokter/perawat terhadap keluhan pasien berada pada kategori tidak puas dengan persentase 1,7% sebanyak 1 orang

3 Pertanyaan sikap dan respon dokter/perawat dalam mengatasi kecemasan pasien untuk sampel tertinggi yang berada pada kategori puas dengan nilai persentase 45% sebanyak 27 orang dan sampel terendah sikap dan respon dokter/perawat dalam mengatasi kecemasan pasien berada pada kategori tidak puas dengan persentase 3,3% sebanyak 2 orang.

Dari item pertanyaan *Reliability* di tabel 4.9 bahwa tingkat kepuasan pelayanan puskesmas Palangisang di poli gigi berada pada kategori “puas” dengan melihat persentase dan menjawab pertanyaan link kousiner. Sedangkan persentase terendah dan menjawab pertanyaan berada pada tidak puas.

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.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta ulasan tentang “Efektivitas Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Palangisang Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba” dapat disimpulkan bahwa bentuk variable dimensi bukti fisik (tangible), reability (kehandalan), responsivess (ketanggapan), assurance (jaminan), emphaty (empati) Menyatakan bahwa seluruh dimensi pelayanan memiliki nilai $p\text{-value} > 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas palangisang menunjukkan peningkatan pelayanan bagi pasien.

B. Saran

Pelayanan kesehatan di Puskesmas perlu ditingkatkan dengan memperhatikan aspek empati, ketepatan waktu, serta komunikasi yang baik kepada pasien agar pelayanan terasa lebih ramah, jelas, dan profesional. Di sisi lain, partisipasi aktif pasien juga sangat diharapkan, baik dalam memberikan masukan, mematuhi prosedur pelayanan, maupun meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut. Selain itu, peningkatan kualitas fasilitas, sistem antrean, serta ketersediaan alat dan obat-obatan juga perlu menjadi prioritas agar pelayanan dapat berlangsung secara optimal dan memberikan kepuasan maksimal kepada pasien. Untuk penelitian selanjutnya,

disarankan agar memperluas cakupan dengan menambah jumlah responden, melibatkan puskesmas lain sebagai perbandingan, serta mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, atau durasi kunjungan guna memperoleh hasil analisis yang lebih mendalam dan menyeluruh.