



BDJ

## Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur

Ida Ayu Indira Sarasija<sup>1</sup>, Steffano Aditya Handoko<sup>1</sup>, Ni Made Sri Nopiyani<sup>1</sup>

### ABSTRACT

**Background:** Puskesmas I Denpasar Timur has the third highest patient visits in Denpasar, and the majority of the patient visits in Dental Care Unit are JKN patients. This condition should be conducted with good quality of oral health care and the quality can be assessed through patient satisfaction.

**Objective:** The objective of this study is to determine the satisfaction level among JKN participant's patients toward dental and oral health care in Dental Care Unit of Puskesmas I Denpasar Timur.

**Methods:** This study was using a descriptive quantitative with cross-sectional design and a consecutive sampling was conducted on 97 patients. Data were obtained through questionnaires developed from the Donabedian service

quality framework, and the results of the study were analyzed using univariate method.

**Results:** The results of this study showed that 77,3% of the patient are satisfied with oral health care in Dental Care Unit of Puskesmas I Denpasar Timur. 92,8% of JKN patients were satisfied with healthcare structure variable and 75,3% JKN patients were satisfied with healthcare process variable.

**Conclusions:** Based on the results of this study, the majority of JKN patients are satisfied with oral health care in Puskesmas I Denpasar Timur, but the management of Puskesmas I Denpasar Timur still needs some improvement on the quality of dental and oral healthcare especially for the interaction aspect between health workers and patients.

**Keywords:** Patient satisfaction, dental and oral health care, JKN

**Cite This Article:** Sarasija, I.A.I., Handoko, S.A., Nopiyani, N.M.S., 2018. Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur. *Bali Dental Journal* 2(1): 31-36.

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Puskesmas I Denpasar Timur merupakan Puskesmas dengan kunjungan tertinggi ketiga di kota Denpasar, dengan pasien peserta JKN di Poliklinik Gigi Puskesmas yang juga cenderung tinggi. Hal ini harus diimbangi dengan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang baik dan dapat dinilai melalui kepuasan pasien.

**Tujuan:** Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur. **Metode:** Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif kuantitatif *cross sectional*. Responden dalam penelitian adalah 97 pasien peserta JKN yang dipilih menggunakan teknik *Consecutive Sampling*. Data diperoleh melalui pengisian kuesioner yang dikembangkan dari kerangka model kualitas pelayanan kesehatan oleh

Donabedian, dan hasil penelitian dianalisis menggunakan metode univariat.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa 77,3% pasien peserta JKN merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur. Persentase pasien peserta JKN yang puas terhadap variabel struktur pelayanan adalah sebesar 92,8%, dan 75,3% pasien peserta JKN merasa puas terhadap variabel proses pelayanan.

**Simpulan:** Berdasarkan hasil penelitian tersebut sebagian besar pasien peserta JKN merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut, namun pihak puskesmas sebaiknya melakukan upaya peningkatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berkesinambungan terutama yang menyangkut aspek interaksi petugas kesehatan dengan pasien.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, JKN

**Cite Pasal Ini:** Sarasija, I.A.I., Handoko, S.A., Nopiyani, N.M.S., 2018. Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur. *Bali Dental Journal* 2(1): 31-36.

<sup>1</sup> Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana

#### Correspondence to:

Ida Ayu Indira Sarasija,  
Program Studi Pendidikan  
Dokter Gigi Fakultas Kedokteran,  
Universitas Udayana

Diterima : 19 Februari 2018

Disetujui : 22 Maret 2018

Diterbitkan : 12 April 2018



## PENDAHULUAN

Dewasa ini kesadaran masyarakat Indonesia akan kesehatan gigi dan mulut termasuk rendah, masyarakat cenderung mencari pengobatan hanya pada saat timbul keluhan. Rata-rata masyarakat datang ke Dokter Gigi dalam kondisi memerlukan perawatan yang kompleks, akibatnya biaya yang dikeluarkan menjadi jauh lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa *effective demand* (kemampuan dan keinginan untuk mendapat pelayanan) untuk pengobatan gigi di Indonesia masih rendah, yaitu hanya 7% dari populasi penduduk. Data tersebut menandakan pelayanan kesehatan yang diberikan saat ini, masih kurang efektif dalam menanggulangi masalah kesehatan gigi dan mulut di Indonesia. Salah satu faktor yang mempengaruhi hal itu adalah kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan.<sup>1</sup>

Layanan yang disediakan dalam institusi kesehatan harus memiliki karakteristik tertentu yaitu kualitas pelayanan. Aspek terpenting dalam hal ini adalah elemen kepuasan konsumen. Bila konsumen pelayanan kesehatan yaitu pasien, tidak puas dengan layanan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, meskipun layanan yang diberikan tersedia, mudah didapat dan mudah dijangkau. Karena itulah kualitas pelayanan yang diberikan termasuk hal yang penting dalam sistem pelayanan kesehatan.<sup>2</sup>

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut sendiri termasuk pelayanan kesehatan dengan beban biaya yang besar. Untuk memudahkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, pemerintah melakukan pembiayaan dalam bentuk jaminan kesehatan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN), menyebutkan bahwa untuk melaksanakan *Universal Health Coverage*, Indonesia telah menerapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan sistem pembiayaan pra-upaya, yaitu menggunakan sistem kapitasi bagi pelayanan kesehatan primer termasuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut.<sup>3,4</sup>

Diberlakukannya JKN juga menuntut peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan, baik pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama ataupun Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan. Pelaksanaan JKN memerlukan dukungan dari upaya kesehatan masyarakat yang bersifat promotif dan preventif agar masyarakat tetap sehat dan tidak mudah sakit, serta berguna dalam membantu mengendalikan beban anggaran negara yang diperlukan.<sup>5</sup> Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif dan preventif menjadi penting, salah satunya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas.

Menurut data Dinkes kota Denpasar tahun 2014, Puskesmas I Denpasar Timur merupakan puskesmas dengan kunjungan tertinggi ketiga di kota Denpasar. Mengingat luas wilayah kecamatan Denpasar Timur termasuk yang terkecil di Denpasar, serta jumlah penduduk yang juga paling sedikit dibandingkan kecamatan lainnya, pencapaian puskesmas ini termasuk baik. Puskesmas ini juga memiliki kunjungan

tertinggi di kecamatan Denpasar Timur selama empat tahun, yaitu sejak tahun 2011 hingga 2014.<sup>6</sup>

Dalam mengatasi masalah kesehatan gigi dan mulut penduduk di wilayahnya, puskesmas ini memiliki Poliklinik Gigi dengan jumlah kunjungan mencapai 10.542 orang pada tahun 2015. Persentase kunjungan tertinggi adalah pasien umum yang membayar menggunakan biaya sendiri sebanyak 58%, namun angka ini juga termasuk pasien peserta JKN yang membayar perawatan selain yang terdapat dalam jaminan BPJS Kesehatan. Persentase kunjungan pasien peserta JKN yang tidak membayar perawatan tambahan sebanyak 30%, dan 12% sisanya adalah pasien peserta JKBM.<sup>7,8</sup>

Dari hasil wawancara dengan Dokter Gigi dan perawat di Poliklinik Gigi, pasien yang datang tidak hanya berasal dari wilayah kerja Puskesmas, banyak juga yang berasal dari luar wilayah kerja. Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat dalam memeriksakan kesehatan gigi dan mulutnya termasuk tinggi, namun ini juga harus diikuti dengan jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Salah satu indikator penilaian kualitas pelayanan yang diberikan adalah kepuasan pasien. Puskesmas I Denpasar Timur sendiri telah melaksanakan survei kepuasan pasien secara keseluruhan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan, sayangnya hal ini masih belum dilakukan secara khusus pada pasien yang berkunjung ke Poliklinik Gigi. Selain itu implementasi program JKN yang baru terlaksana sejak tahun 2014 juga termasuk penting untuk diteliti.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur.

## METODE

Rancangan penelitian adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional yaitu melakukan observasi atau pengukuran variabel hanya pada satu waktu tertentu. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas I Denpasar Timur pada bulan November-Desember 2016. Pengambilan sampel sebagai subyek penelitian dilakukan dengan teknik *Consecutive Sampling*. Kriteria inklusi pada penelitian ini, yaitu pasien peserta JKN di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur, pasien berusia  $\geq 17$  tahun, dan pasien yang bersedia menjadi responden.

Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner oleh responden penelitian. Kuesioner dikembangkan dari kerangka model kualitas pelayanan kesehatan oleh Donabedian. Kuesioner digunakan sebagai alat bantu yang memuat beberapa pertanyaan sesuai dengan tujuan penelitian. Peneliti ikut mendampingi responden ketika menjawab kuesioner, sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat. Pengumpulan data dilakukan selama jam pelayanan Puskesmas sampai memenuhi jumlah sampel yang dibutuhkan. Data yang telah dikumpulkan, kemudian diolah dan dilakukan analisis data.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini



adalah analisis univariat. Analisis univariat digunakan untuk menjabarkan secara deskriptif mengenai proporsi dan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel yang diteliti, untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur. Skala nominal digunakan dalam menjabarkan kategori penilaian; puas dan kurang puas. Masing-masing variabel memiliki nilai kepuasan dan ketidakpuasan yang berbeda-beda. Analisis data juga dilakukan untuk mengetahui sebaran karakteristik dari responden penelitian, yakni; umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan jenis kepesertaan JKN.

## HASIL

Responden dari penelitian ini adalah 97 pasien peserta JKN yang berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur pada periode November hingga Desember 2016. Penelitian dilakukan mulai tanggal 25 November sampai tanggal 30 Desember 2016.

**Tabel 1.** Karakteristik Sosio-Demografi Responden

Karakteristik Pasien	n (%)
<b>Umur (tahun)</b>	
17-45	79 (81,4)
>45	18 (18,6)
<b>Jenis Kelamin</b>	
Perempuan	54 (55,7)
Laki-laki	43 (44,3)
<b>Tingkat Pendidikan</b>	
Tinggi (Diploma/Sarjana)	49 (50,5)
Menengah (SMP/SMA)	43 (44,3)
Rendah (tidak sekolah/SD)	5 (5,2)
<b>Pekerjaan</b>	
PNS/TNI/POLRI	23 (23,7)
Wiraswasta/Pedagang	22 (22,7)
Pegawai Swasta	21 (21,6)
Ibu Rumah Tangga	18 (18,6)
Pensiunan	5 (5,2)
Lainnya	5 (5,2)
Petani/Nelayan/Buruh	3 (3,0)
<b>Jenis Kepesertaan JKN</b>	
Non PBI	72 (74,2)
PBI	25 (25,8)
<b>Total</b>	<b>97 (100)</b>

**Tabel 1** menunjukkan bahwa usia responden termuda 17 tahun dan tertua 69 tahun. Responden terbanyak terdapat pada kelompok umur 17-45 tahun. Rata-rata usia responden adalah 36 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden termasuk dalam usia produktif. Dilihat dari jenis kelamin, kebanyakan responden merupakan

perempuan yaitu sebanyak 54 orang (55,7%), sedangkan latar belakang pendidikan responden terbanyak merupakan diploma atau sarjana sebanyak 49 orang (50,5%). Sebagian besar responden bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI dengan persentase sebesar 23,7%, dan hanya 18,6% responden yang merupakan ibu rumah tangga dan tidak bekerja. Berdasarkan jenis kepesertaan JKN, sebagian besar (74,2%) responden adalah peserta Non PBI atau bukan penerima bantuan iuran yang membayar iurannya sendiri/iurannya tidak dibayarkan oleh pemerintah.

**Tabel 2.** Kepuasan Pasien Peserta JKN terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur

Tingkat Kepuasan	n	%
Puas	75	77,3
Kurang Puas	22	22,7
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

**Tabel 2** memperlihatkan persentase pasien peserta JKN yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur, yakni sebesar 77,3%. Data hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berkunjung saat pagi hari cenderung merasa lebih puas.

Pada **tabel 3** diketahui bahwa pasien peserta JKN yang merasa puas terhadap aspek struktur pelayanan adalah sebanyak 92,8%, pada aspek ini sebanyak 94,8% pasien merasa puas terhadap elemen fasilitas dan Sumber Daya Manusia. Pasien yang merasa puas terhadap aspek proses pelayanan adalah sebesar 75,3%. Elemen Administrasi memiliki skor kepuasan tertinggi yakni 96,9%, sedangkan skor kepuasan terendah terdapat pada elemen reaktivitas yakni 74,2% dan interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien yaitu sebesar 72,2%.

## DISKUSI

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa persentase pasien peserta JKN yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur adalah sebesar 77,3%. Sebagian besar pasien peserta JKN sudah merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur, dan persentase tersebut telah memenuhi standar kepuasan pasien yang ditetapkan pemerintah bila mengacu terhadap delapan sasaran pokok peta jalan jaminan kesehatan nasional pada 1 Januari 2014. Salah satu dari delapan sasaran pokok tersebut menyatakan bahwa standar persentase pasien yang merasa puas adalah paling sedikit 75%, baik untuk pelayanan BPJS dan juga layanan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS.<sup>9</sup>



**Tabel 3.** Kepuasan pasien peserta JKN per dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur (Struktur dan Proses Pelayanan)

Dimensi mutu	Puas		Kurang Puas		Total	
	n	%	n	%	n	%
<b>Struktur Pelayanan</b>	<b>90</b>	<b>92,8</b>	<b>7</b>	<b>7,2</b>		
Fasilitas	92	94,8	5	5,2		
Sumber Daya Manusia	92	94,8	5	5,2		
<b>Proses Pelayanan</b>	<b>73</b>	<b>75,3</b>	<b>24</b>	<b>24,7</b>	<b>97</b>	<b>100</b>
Profesionalisme	84	86,6	13	13,4		
Interaksi	70	72,2	27	27,8		
Reaktivitas	72	74,2	25	25,8		
Administrasi	94	96,9	3	3,1		

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti dkk. (2015), yang menyebutkan bahwa responden di Puskesmas cenderung lebih puas dibandingkan dengan klinik pemerintah dan klinik swasta selain dokter umum di Kota Denpasar.<sup>10</sup> Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sodik (2016), yang menunjukkan bahwa rata-rata pasien BPJS menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II dengan persentase sebesar 82%.<sup>11</sup>

Kepuasan pasien peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur dinilai dari aspek struktur dan proses pelayanan. Struktur adalah sumber daya (input) yang dimiliki sebuah institusi. Penelitian ilmiah yang dilakukan terhadap struktur pelayanan merupakan strategi untuk mengkaji berbagai sumber daya yang digunakan untuk mendorong pengembangam kualitas pelayanan dari fasilitas kesehatan seperti Puskesmas.<sup>12</sup>

Pada penelitian ini, responden yang merasa puas terhadap aspek struktur pelayanan adalah sebanyak 92,8%. Elemen-elemen yang dinilai pada aspek struktur pelayanan adalah fasilitas dan Sumber Daya Manusia. Dari data hasil penelitian yang diperoleh, diketahui bahwa persentase kepuasan pasien pada variabel Fasilitas adalah sebesar 94,8%. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti selama berada di Puskesmas, pasien cenderung puas karena keadaan ruang tunggu serta Poliklinik Gigi terbilang bersih, rapi dan ditunjang dengan berbagai fasilitas seperti AC (air conditioner) di ruang tunggu pasien. Fasilitas yang telah disediakan tersebut tidak selalu dianggap memuaskan, terdapat juga responden yang merasa kurang puas. Ketidakpuasan itu disebabkan oleh kursi pemeriksaan gigi yang dirasa kurang nyaman, dan juga beberapa responden yang mengalami kesulitan saat menemukan Poliklinik Gigi karena letaknya berada di lantai dua gedung puskesmas dan ukuran papan penunjuk yang kecil.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Sodik (2016), yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan persentase sebesar 86% terhadap dimensi sarana fisik (*Tangible*). Pada dimensi *tangible*, beberapa diantaranya membahas mengenai keadaan gedung puskesmas, serta alat medis yang digunakan.<sup>11</sup>

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyaningsih (2016), yang menyatakan bahwa pasien BPJS merasa puas terhadap aspek tampilan fisik mengenai sarana dan prasarana puskesmas dengan persentase sebanyak 88%.<sup>13</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Tanan dkk. (2013) juga menunjukkan hasil yang sama, yakni pasien merasa sangat puas terhadap faktor *ambience* yang mencakup kondisi lingkungan fisik seperti aspek kebersihan fasilitas, serta kemudahan menemukan tempat pelayanan.<sup>14</sup>

Pada variabel Sumber Daya Manusia sebagian besar responden merasa puas dengan persentase 94,8%, sebab responden merasa bahwa penampilan Dokter Gigi dan Perawat Gigi termasuk bersih dan rapi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulisty (2016), yang menunjukkan bahwa pada atribut kerapuhan petugas kesehatan, sebanyak 47% responden merasa sangat puas, 53% puas dan tidak ada responden yang merasa kurang puas.<sup>15</sup> Pada variabel ini terdapat responden yang merasa kurang puas, penyebabnya adalah Dokter Gigi dan Perawat Gigi yang terkadang tidak berada di Poliklinik Gigi. Hal ini dikarenakan beberapa pasien yang baru berkunjung tidak mengetahui jam buka Puskesmas saat sore hari, sehingga mereka datang saat jam istirahat berlangsung. Pasien yang cenderung tidak bersabar menunggu akhirnya pulang tanpa menemui Dokter Gigi atau Perawat Gigi yang bertugas.

Pada pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap proses pelayanan, pasien yang merasa puas adalah sebanyak 75,3%. Proses pelayanan dinilai dari empat aspek yakni: profesionalisme, interaksi, reaktivitas dan administrasi. Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap variabel profesionalisme adalah sebanyak 86,6%. Mayoritas pasien merasa puas karena Dokter Gigi melakukan pemeriksaan



yang teliti pada gigi-geligi yang dirawat, memberikan perawatan yang tepat pada gigi yang sakit, dan pasien tidak merasakan sakit yang berlebihan saat dirawat. Pemeriksaan dan perawatan yang dilakukan Dokter Gigi cenderung memuaskan, tetapi terdapat beberapa pasien yang merasa kurang puas terhadap kenyamanan saat pemeriksaan. Hal ini disebabkan oleh pengalaman buruk pasien ketika mendapatkan perawatan kesehatan gigi dan mulut di fasilitas kesehatan lain, sehingga pasien cenderung merasa kurang nyaman. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang juga dilakukan oleh Sembel dkk. (2014), yang menyatakan bahwa terdapat 91,6% pasien yang merasa puas terhadap perawatan gigi dan mulut pada dimensi profesionalisme.<sup>16</sup>

Interaksi antara Dokter Gigi dan Perawat Gigi dengan pasien adalah variabel dengan persentase tertinggi terhadap pasien yang merasa kurang puas yakni sebanyak 27,8% dan sebesar 72,2% yang merasa puas. Hal ini terjadi karena banyaknya pasien yang berkunjung ke Poliklinik Gigi, sehingga membatasi interaksi antara Dokter Gigi dan Perawat Gigi terhadap masing-masing pasien akibat terbatasnya waktu. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herman dkk. (2014), menyatakan bahwa hubungan antarmanusia berkaitan dengan interaksi, salah satunya adalah interaksi antara petugas kesehatan dan pasien. Responden paling banyak memilih merasa puas terhadap hubungan antar manusia yang baik sebanyak 36 orang (72,0%). Hal ini disebabkan karena dokter dan perawat dianggap memahami kebutuhan responden sebagai pasien. Tetapi terdapat pula beberapa responden yang merasa kurang puas dan berada pada hubungan antar manusia yang kurang baik sebanyak 28 orang (62,2%). Hal ini dikarenakan mereka tidak puas dengan dokter yang tidak mengutamakan kepentingan pasien, serta dokter kurang tanggap terhadap keluhan pasien.<sup>17</sup>

Interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien memiliki kontribusi yang besar terhadap kepuasan pasien, sebab hubungan antarmanusia yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas.<sup>14</sup>

Pada variabel Reaktivitas, persentase kepuasan pasien peserta JKN adalah sebanyak 74,2%. Sebagian besar pasien merasa puas sebab Dokter Gigi dan Perawat Gigi menunjukkan sikap yang baik selama memberikan perawatan, namun beberapa responden yang kurang puas merasa Dokter Gigi dan Perawat Gigi terkadang tidak menanyakan apakah pasien merasa sakit atau tidak selama perawatan dilakukan. Hal ini karena terkadang perawatan yang dilakukan tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama dan penyakit yang diderita pasien tidak parah, sehingga kemungkinan besar rasa sakit yang dirasakan pasien sangat rendah. Aspek reaktivitas dalam penelitian ini menilai tanggapan atau respon dari dokter gigi dan perawat gigi terhadap keluhan pasien peserta JKN di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilahi (2015) yang menyebutkan bahwa pada dimensi Responsiveness atau daya

tanggap, responden pengguna BPJS cenderung merasa tidak puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan seperti dalam memperhatikan setiap kebutuhan pasien, dan segera menanggapi setiap keluhan pasien.<sup>18</sup>

Pada penelitian ini, variabel Administrasi memiliki persentase kepuasan tertinggi, yakni sebanyak 96,9%. Mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan dari staf yang bertugas dibagian pendaftaran karena dapat menjawab pertanyaan yang diajukan dengan baik, dan juga petugas kesehatan yang selalu melakukan pencatatan terkait keluhan pasien dan perawatan yang diberikan di Poli Gigi. Terdapat pula beberapa responden yang merasa kurang puas, hal ini dikarenakan responden merasa kebingungan saat mendaftar. Pasien yang baru berkunjung cenderung tidak mengetahui sistem pendaftaran di Poli Gigi. Umumnya untuk pasien Poli Gigi, petugas loket akan memanggil nama mereka sesuai nomor antrian dan menanyakan data pasien untuk administrasi pelayanan, setelah itu petugas akan menginstruksikan pasien untuk naik ke lantai dua menuju ruangan Poli Gigi. Petugas di Poli Gigi akan memanggil nama pasien sesuai antrian setelah pasien meletakkan kartu puskesmas di dalam Poli. Pasien yang baru berkunjung cenderung langsung duduk di ruang tunggu Poli tanpa memberikan kartu puskesmas pada petugas di Poli Gigi. Hal ini menyebabkan pasien cenderung menunggu lebih lama.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sareong dkk. (2013) yang menyimpulkan bahwa secara keseluruhan prosedur pelayanan mencakup kegiatan registrasi pasien di loket dan proses pendaftaran, serta informasi dan petunjuk pelayanan di Puskesmas Rantepao sudah cukup memuaskan pasien. Hal ini dikarenakan proses registrasi yang tidak terlalu lama dan mudah, serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.<sup>19</sup>

Secara umum sebagian besar pasien cenderung puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur, tetapi masih terdapat responden yang merasa kurang puas terhadap beberapa aspek pelayanan. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi, sebab layanan kesehatan yang baik dan kepuasan pasien yang tinggi akan menghasilkan loyalitas pasien. Loyalitas pasien cenderung membuat pasien akan datang pada fasilitas yang sama, merekomendasikan layanan tersebut pada orang-orang yang dikenalnya, dan memanfaatkan setiap pelayanan yang ada.<sup>20,21</sup>

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien peserta JKN merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur dengan persentase sebesar 77,3%. Pasien cenderung merasa lebih puas terhadap aspek struktur pelayanan dibandingkan proses pelayanan yang diberikan. Skor kepuasan tertinggi terdapat pada elemen Administrasi dan elemen Reaktivitas serta Interaksi memiliki skor kepuasan terendah.



## SARAN

1. Dinas Kesehatan Kota Denpasar sebaiknya melakukan pelatihan komunikasi terhadap petugas kesehatan di Puskesmas secara rutin untuk meningkatkan interaksi yakni komunikasi dua arah antara petugas kesehatan dengan pasien, dan berguna untuk meningkatkan keandalan dan ketanggapan petugas kesehatan ketika memberikan perawatan.
2. Pihak Puskesmas I Denpasar Timur juga sebaiknya melakukan evaluasi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi demi peningkatan kualitas pelayanan. Salah satunya dengan cara melakukan survei kepuasan secara berkala (setiap tahun atau setiap 6 bulan sekali) untuk mendapatkan umpan balik dari pasien, sehingga pasien merasa lebih puas terhadap layanan yang diberikan dan menjaga hubungan yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien. Manajemen Puskesmas I Denpasar Timur juga sebaiknya melakukan perbaikan kursi pemeriksaan gigi secara berkala, dan menambah informasi berupa tulisan untuk memudahkan pasien menemukan Poliklinik Gigi.
3. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap aspek interaksi dan reaktivitas pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Dewanto I, dan Lestari NI. Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia; 2014.
2. Al-Assaf AF. Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional (terj.). Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2009.
3. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Buku Saku FAQ (Frequently Asked Questions) BPJS Kesehatan, Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2013.
4. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Rencana Aksi Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Tahun 2015-2019. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2014.
5. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Rencana Strategi Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2015.
6. Pemerintah Kota Denpasar. Rencana Kerja Pembangunan Daerah Kota Denpasar Tahun 2016. Denpasar: Pemerintah Kota Denpasar; 2016.
7. Puskesmas I Denpasar Timur. Buku Register Laporan Gigi Tahun 2015.
8. Puskesmas I Denpasar Timur. Laporan Kegiatan Tahunan Puskesmas I Denpasar Timur Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar Tahun 2015.
9. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Republik Indonesia. Seputar BPJS Kesehatan. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Republik Indonesia; 2014. [diakses pada 21 Januari 2017]. Available from URL: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/eac4e7a830f58b4ade926754f74b6caf.pdf>
10. Widiastuti NM, Nopiyan NMS, Karmaya M. Perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Empat Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Public Health and Preventive Medicine Archive. 2015; 3(2): 150-157.
11. Sodik T. Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo II. Tesis FKIK UMY. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta; 2016.
12. Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. 2nd ed. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2015.
13. Setyaningsih T. Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Jetis II. Tesis. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta; 2016.
14. Tanan L, Indar dan Darmawansyah. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. Public Health (UP-PBH). 2013; 1(1):13.
15. Sulisty PB. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten. Skripsi. Surakarta: Stikes Kusuma Husada; 2016.
16. Sembel M, Opod H, Hutagalung BSP. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut di Puskesmas Bahu. Journal e-Gigi. 2014; 2(2): 1-11.
17. Herman, Sudirman, Nizmayanun. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. Jurnal Kesehatan Masyarakat Preventif Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. 2014; 5(2): 22-35.
18. Ilahi PP. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah; 2016.
19. Sareong KM, Darmawansyah, Yusran. Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013. Jurnal FKM Unhas. 2013; 1(1): hal.1-12.
20. Ridwan I, dan Saftarina F. Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. Majority. 2015; 4(9): 20-26.
21. Prasada ID. Gambaran Perilaku Menggosok Gigi pada Siswa SD Kelas Satu dengan Karies Gigi di Wilayah Kerja Puskesmas Rendang Karangasem Bali Oktober 2014. Intisari Sains Medis. 2016;6(1):23-33

