

# Dental Therapist Journal

Vol. 4, No.2, November 2022, pp. 69-74

P-ISSN 2715-3770, E-ISSN 2746-4539

Journal DOI: <https://doi.org/10.31965/DTJ>

Journal homepage: <http://jurnal.poltekeskupang.ac.id/index.php/DTJ>

---

## Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Dokter Gigi Keluarga Menggunakan Customer Satisfaction Indeks

Apri A. Manu<sup>a,1\*</sup>, Applonia Leu Obi<sup>a</sup>, Rosliani Saragih<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Jurusan Kesehatan Gigi, Poltekkes Kemenkes Kupang, Indonesia

<sup>1</sup> mourinho70@gmail.com\*

\*korespondensi penulis

---

<b>Informasi artikel</b>	<b>ABSTRAK</b>
Sejarah artikel: Diterima 11 November 2022 Revisi 29 November 2022 Dipublikasikan 30 November 2022	Dokter gigi keluarga merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada peserta BPJS yang kepesertaannya terdaftar pada dokter gigi tersebut. Dari 7 dokter gigi keluarga yang menjadi fasilitas kesehatan TK 1 BPJS di Nusa Tenggara Timur, sebanyak 5 dokter gigi keluarga tersebut berada di kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Bila tidak sesuai dengan kebutuhan yang menjadi kepentingan atau harapannya, maka yang dirasakan pasien adalah ketidakpuasan. Customer satisfaction index (CSI) diperlukan untuk mengetahui kepuasan pasien secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan masing-masing dimensi kualitas pelayanan, customer satisfaction index (CSI) memiliki keunggulan mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan indeks kepuasan dengan skala yang memiliki sensitivitas dan reabilitas cukup tinggi. Metode CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada pasien BPJS di praktek dokter gigi keluarga. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pasien BPJS di pelayanan dokter gigi keluarga di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan rancangan cross sectional dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan metode CSI pasien BPJS yang mendapat pelayanan dokter gigi keluarga di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur seperti jaminan (assurance) yaitu 88,44%, empati (empathy) yaitu 91,68%, kehandalan (reliability) yaitu 91,99%, daya tanggap (responsibility) yaitu 92,36%, dan tampilan fisik (tangible) yaitu 89,49% termasuk kategori Sangat Puas. Disarankan agar Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut kepada pasien BPJS di dokter gigi keluarga dapat dipertahankan dan ditingkatkan.
<b>Kata kunci:</b> CSI BPJS Dokter Gigi Keluarga Mutu Pelayanan Kesehatan	

---

---

**ABSTRACT**

---

**Keywords:**

CSI  
BPJS  
Family Dentist  
Quality of Health Services

**Patient Satisfaction of BPJS Member with Family Dentist Services Using Customer Satisfaction.** Factors that influence people's decisions to visit dental and oral health facilities are socio-economic factors. The objective of this study is to determine the dominant factors influencing people's decisions to visit dental and oral health facilities. This research was conducted by employing a descriptive method to present a complete picture of the social life of the community with regard to the problem to be studied with a sample of 105 people. The data in this study were collected by distributing questionnaires via WhatsApp social media. Results Respondents who filled out the questionnaire in this study were 105. The results revealed that people who visited dental and oral health facilities were dominated by women (71.4%), aged 20-60 years (52.3%), civil servant employment status (36.1, %), with the last education of S1 or undergraduate degree (34.2%), and earning under three million rupiahs (50.4%). The dominant factor that influences people's decisions not to visit dental and oral health facilities is socio-economic factors (57.5%) and factors that influence people's decisions to frequently visit dental and oral health facilities are friendly and polite attitudes (90%). The conclusion from the research results is that the dominant factor influencing people's decisions to visit dental and oral health facilities on a regular basis is incorporated in socio-economic factors. Suggestions from research for health workers are to promote to the public regarding the implementation of BPJS for the treatment of dental and oral diseases as well as advice for the community to visit dental health facilities once every 6 months.

---

*Copyright© 2022 Dental Therapist Journal.*

---

**PENDAHULUAN**

Kepuasan pasien harus menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan dan bila tidak sesuai dengan kebutuhan yang menjadi kepentingan atau harapannya, maka yang dirasakan pasien adalah ketidakpuasan. Customer satisfaction index (CSI) diperlukan untuk mengetahui kepuasan pasien secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan masing-masing dimensi kualitas pelayanan, customer satisfaction index (CSI) memiliki keunggulan mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan indeks kepuasan dengan skala yang memiliki sensitivitas dan reabilitas cukup tinggi. Tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan yang disurvei secara nasional mencapai 81 persen dan fasilitas kesehatan 75 persen. Dari hasil survei itu tingkat kepuasan peserta yang berobat ke Puskesmas 80 persen, klinik 80 persen, RS swasta 83 persen (Singh, & Purohit, 2017).

Untuk perbaikan pelayanan peserta, BPJS Kesehatan harus membenahi ketersediaan obat dan kelengkapan peralatan medis di faskes. Memperbaiki kualitas personil yang memberi pelayanan kepada peserta, terutama dalam menangani keluhan. Secara umum tingkat kepuasan faskes milik pemerintah terhadap BPJS Kesehatan lebih rendah daripada faskes swasta. "Belum meratanya pelayanan yang diberikan antar divisi regional BPJS Kesehatan terhadap peserta dan faskes juga menjadi persoalan yang harus dibenahi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan menggunakan metode CSI pada pasien BPJS di praktek dokter gigi keluarga dan bermanfaat sebagai bahan masukan dan informasi bagi dokter gigi keluarga dalam meningkatkan

kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut sehingga yang di peroleh pasien sesuai dengan yang diharapkan, sebagai bahan masukan dan informasi bagi BPJS dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan sebagai informasi dan menambah wawasan peneliti tentang tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan gigi dan mulut. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pasien BPJS di pelayanan dokter gigi keluarga di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan rancangan cross-sectional dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang. Data diambil dengan menggunakan kuesioner kemudian data diolah dengan bantuan komputer. Penelitian ini dilakukan di praktek Dokter Gigi Keluarga di Kota Kupang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari-Juni 2022. Teknik pengambilan sampel menggunakan stratified random sampling dengan kriteria inklusi meliputi pernah berobat sebelumnya, bersedia menjadi responden, berumur  $\geq 15$  tahun dan dapat berkomunikasi dengan baik. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder, dengan menggunakan teknik wawancara melalui alat bantu kuesioner Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi peserta pengguna kartu BPJS yang berobat ke pelayanan dokter gigi keluarga di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.** Karakteristik Pasien BPJS Dokter Gigi Keluarga.

Variabel	Indikator	Frekuensi
Jenis Kelamin	Laki-laki	30%
	Perempuan	70%
Usia	$\leq 30$	48%
	30-50	27%
	$\geq 50$	25%
Tingkat Pendidikan	SD	2 %
	SMA	56%
	D3	2 %
	S1	38%
	S2	2 %
Penghasilan	$\leq 2$ jt/bl	47 %
	2-5 jt/bl	25 %
	$\geq 5$ jt/bl	28 %
Status Perkawinan	Kawin	48%
	Belum/tidak kawin	52%
Jumlah kunjungan	1 kali	18%
	2 kali atau lebih	82%

Pada tabel 1 pasien BPJS dengan jumlah responden terbanyak adalah perempuan yaitu 70% dengan kelompok usia terbanyak yaitu usia  $\leq 30$  tahun sebesar 48%. Mayoritas tingkat pendidikan responden adalah SMA/ sederajat sebesar 56% dan pendapatan responden mayoritas belum memiliki pendapatan atau pendapatan kurang dari 2 jt/bl yaitu 47% serta status perkawinan mayoritas belum/tidak kawin yaitu 52%.

**Tabel 2.** Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan.

Dimensi Kualitas	Kepentingan	Kepuasan	Nilai Kepuasan	Interpretasi
Assurance	4,62	4,48	88,44%	Sangat Puas
Empathy	4,64	4,58	91,68%	Sangat Puas
Reliability	4,65	4,60	91,99%	Sangat Puas
Responsiveness	4,68	4,61	92,36%	Sangat Puas
Tangible	4,51	4,47	89,49%	Sangat Puas

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan dokter gigi keluarga tertinggi ada pada dimensi Responsiveness sebesar 92,36 % dan Assurance merupakan dimensi kepuasan pasien yang paling rendah sebesar 88,44%. Tetapi dalam tingkatan kategori tingkat kepuasan, ditemukan bahwa seluruh dimensi yang diuji berada pada kategori sangat puas

## PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan dokter gigi keluarga dimensi *Assurance* sebesar 88,44 %. Jaminan bahwa kerahasiaan informasi pasien (identitas sosial maupun kondisi sakit pasien) dapat terjaga dengan baik merupakan aspek yang menurut pasien sangat memuaskan sedangkan tempat parkir tersedia luas dan petugas parkir memiliki tanggung jawab terhadap kendaraan serta dijaga dengan baik merupakan aspek yang menurut pasien kurang memuaskan.

Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan dokter gigi keluarga dimensi *Empathy* sebesar 91,68 %. Dokter gigi memberikan perhatian kepada pasien, mendengarkan keluhan dan ungkapan perasaan pasien tanpa memotong pembicaraan, serta memberikan kata dukungan atau penyemangat (Semoga lekas sembuh) merupakan aspek yang menurut pasien sangat memuaskan, sedangkan ketika terjadi masalah pada pasien, kesulitan dalam mengisi form yang dibutuhkan, kehilangan barang, dll petugas selalu berusaha membantu dan memecahkannya. merupakan aspek yang menurut pasien kurang memuaskan.

Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan dokter gigi keluarga dimensi *Reliability* sebesar 91,99 %. Sikap petugas administrasi ramah merupakan aspek yang menurut pasien sangat memuaskan, sedangkan prosedur pelayanan administrasi yang cepat merupakan aspek yang menurut pasien kurang memuaskan.

Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan dokter gigi keluarga dimensi *Responsiveness* sebesar 92,36 %. Dokter gigi cepat tanggap, segera mengetahui gejala sakit yang ada serta segera memberikan penanganan terhadap keluhan pasien merupakan aspek yang menurut pasien sangat memuaskan, sedangkan waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan 15 menit merupakan aspek yang menurut pasien kurang memuaskan.

Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan dokter gigi keluarga dimensi *Tangible* sebesar 89,49%. Penampilan perawat gigi selalu rapi, baju bersifat sopan dan tidak kusut merupakan aspek yang menurut pasien sangat memuaskan, sedangkan tempat parkir yang luas dan terdapat jalan untuk keluar masuk kendaraan yang diparkir merupakan aspek yang menurut pasien kurang memuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pasien BPJS dimensi jaminan adalah sangat puas dengan nilai 88,44%. Hasil ini didukung oleh penelitian Sodik, (2016) menyatakan bahwa kepuasan terbesar pasien BPJS yaitu pada dimensi jaminan atau assurance (82%). Kepuasan pasien dengan interaksi dokter gigi secara signifikan berhubungan dengan usia dokter gigi, jenis kelamin dokter gigi dan total tahun pelayanan dokter gigi. Pasien lebih puas dengan dokter gigi yang lebih tua, dokter gigi pria dan dokter gigi yang telah melayani kurang dari 2 tahun. Usia dokter gigi dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena profesional yang lebih tua telah terbukti memiliki keterampilan interpersonal yang lebih baik, lebih berpengalaman dibandingkan dengan profesional yang lebih muda. Jenis kelamin dokter gigi juga memainkan peran penting dalam kepuasan pasien. Pasien biasanya cenderung lebih memilih dokter gigi sesama jenis karena akan mengurangi rasa malu dan takut akan kontak fisik selama pemeriksaan. Sedikit pasien memilih dokter gigi wanita karena mereka dianggap lebih peduli, memiliki sifat empati seperti meluangkan waktu untuk mendiskusikan penyakit dengan pasien dan menunjukkan upaya untuk membuat pasien lebih santai (Yong, et al., 2021)

Hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien BPJS dimensi empati (*empathy*) adalah sangat puas dengan nilai 91,68%. Kepuasan tertinggi ditunjukkan dengan kinerja dokter gigi, diikuti oleh layanan asisten gigi, dan kepuasan terendah dengan penampilan fisik dan aksesibilitas pusat.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien BPJS dimensi kehandalan adalah sangat puas dengan nilai 91,99%. Dimensi ini merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya. Sikap petugas administrasi ramah dan dokter gigi melayani pasien dengan tepat, sesuai dengan keluhan pasien merupakan aspek yang mendapat nilai kepentingan dan kepuasan yang tertinggi yang di nilai oleh pasien. Banyaknya pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi, sehingga membatasi interaksi antara dokter gigi dan perawat gigi terhadap pasien akibat terbatasnya waktu. Interaksi dokter dan pasien tidak membutuhkan waktu lama bila penyakit yang diderita pasien tidak parah. Hubungan dokter-pasien yang tidak baik juga terjadi karena perilaku konsumtif pasien. Pasien dapat meminta pemeriksaan, rujukan, atau perawatan yang mungkin tidak diperlukan, menuntut perawatan saluran akar atau membuat permintaan antibiotik yang tidak beralasan

Hasil penelitian tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pasien BPJS dimensi daya tanggap adalah sangat puas dengan nilai 83,74%. Hasil ini didukung oleh penelitian Astuti, 2019 yang menunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. adalah variabel cepat tanggap. Dimensi ini merupakan dimensi yang dominan dan paling berpengaruh secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan tingkat 1 di Banjarmasin (Aulia, 2017). Kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien dan pasien yang puas akan mendorong mereka untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini menemukan bahwa 82 persen pasien yang datang berobat sudah kunjungan kedua atau lebih dan membuat hubungan emosional antara dokter dan pasien sudah terbentuk.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi tampilan fisik adalah sangat puas dengan nilai 86,53%. Pada umumnya praktek dokter gigi yang bekerjasama dengan BPJS memiliki jejaring apotik satu atap dengan tempat praktek sehingga pasien langsung mendapatkan obat setelah dilakukan perawatan/pemeriksaan. Fasilitas seperti laboratorium serta pelayanan kefarmasian berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien (Hussain et al., 2019)

Dari seluruh hasil penelitian, tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan menggunakan metode CSI adalah sangat puas, hal ini disebabkan karena pasien yang mendapatkan jasa dengan tidak mengeluarkan biaya tambahan cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut. Interaksi dokter dengan pasien yang cukup baik karena dokter memiliki banyak waktu untuk melayani pasien peserta BPJS cenderung puas dengan pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan pasien umum, pasien umum akan cenderung menuntut karena mereka telah membayar langsung pelayanan kesehatan yang didapatkan. Pasien dengan jaminan BPJS dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang dibayar oleh pemerintah merupakan pasien yang paling banyak berkunjung ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi (Puskesmas). Kemudahan akses ke dokter gigi sangat memuaskan bagi 83,1% responden dan 68% pasien BPJS puas dengan hasil perawatan gigi (Sidabutar, Simamora, & Sidabutar, 2019).

## KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan menggunakan metode CSI pasien BPJS yang mendapat pelayanan dokter gigi keluarga di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur adalah 90,79 % termasuk kategori sangat puas. Diharapkan pelayanan kepada pasien BPJS di dokter gigi keluarga dapat dipertahankan dan kepada BPJS untuk memberi kesempatan kepada dokter gigi lain untuk menjadi Fasilitas Kesehatan tingkat 1 dan pemberian reward kepada dokter gigi yang sudah menjadi mitra kerja BPJS.

## DAFTAR PUSTAKA

Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Hatta, I. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin. *Dentino: Jurnal Kedokteran Gigi*, 2(1), 95-100.

- Astuti, S. (2019). Pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sentosa Baru kota Medan. Thesis. Medan: Institut Kesehatan Helvetia.
- Hussain, A., Sial, M. S., Usman, S. M., Hwang, J., Jiang, Y., & Shafiq, A. (2019). What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy. *International journal of environmental research and public health*, 16(6), 994. <https://doi.org/10.3390/ijerph16060994>
- Sidabutar, M., Simamora, F. D., & Sidabutar, F. (2019). Patient satisfaction with the national health insurance scheme dental service in Kupang, East Nusa Tenggara. *Journal of Indonesian Dental Association*, 2(2), 75-80. <https://doi.org/10.32793/jida.v2i2.406>
- Singh, A., & Purohit, B. M. (2017). Exploring patient satisfaction levels, self-rated oral health status and associated variables among citizens covered for dental insurance through a National Social Security Scheme in India. *International Dental Journal*, 67(3), 172-179. <https://doi.org/10.1111/idj.12285>
- Sodik, T. (2016). Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo II. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Yong, A. J., Mohamad, N., Saddki, N., Ahmad, W. M. A. W., & Alam, M. K. (2021). Patient Satisfaction Towards Dentist-Patient Interaction Among Patients Attending Outpatient Dental Clinic Hospital Universiti Sains Malaysia. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, 21, e0123, 1-9. <https://doi.org/10.1590/pboci.2021.041>