

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI
DAN MULUT DI POLI GIGI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH NEGARA
KABUPATEN JEMBRANA
TAHUN 2024**



Oleh
NI KETUT PUTRI SENDRATARI
NIM.P07125021003

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PRODI DIPLOMA III
DENPASAR
2024**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI
DAN MULUT DI POLI GIGI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH NEGARA
KABUPATEN JEMBRANA
TAHUN 2024**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Jurusan Kesehatan Gigi**

**Oleh :
NI KETUT PUTRI SENDRATARI
NIM.P07125021003**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PRODI DIPLOMA III
DENPASAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NEGARA KABUPATEN JEMBRANA TAHUN 2024

Oleh
NI KETUT PUTRI SENDRATARI
NIM.P07125021003

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama



drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes
NIP. 196604171992032001

Pembimbing Pendamping



Ni Ketut Ratmini, S.Si.T., MDS
NIP. 196509091985032001

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKES KEMENKES DENPASAR



I Nyoman Gejir, S.Si.T., M.Kes
NIP. 196812311988031004

KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL :

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI
DAN MULUT DI POLI GIGI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH NEGARA
KABUPATEN JEMBRANA
TAHUN 2024**

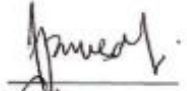
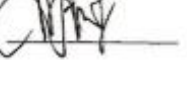
Oleh :
NI KETUT PUTRI SENDRATARI
NIM.P07125021003

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : SENIN

TANGGAL : 29 APRIL 2024

TIM PENGUJI :

- | | | |
|---|--------------------|---|
| 1. Ni Nyoman Dewi Supariani, S.Si.T., M.Kes | (Ketua Penguji) |  |
| 2. Ni Made Sirat, S.Si.T,M.Kes | (Anggota Penguji) |  |
| 3. drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes | (Anggota Penguji) |  |

MENGETAHUI :
**KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKES KEMENKES DENPASAR**



I Nyoman Gejir, S.Si.T, M.Kes
NIP. 196812311988031004

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara Kabupaten Jember Tahun 2024”** tepat pada waktunya.

Peneliti menyadari bahwa diselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.Kep.,NS.,S.Tr.Keb,M.Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar.
2. Bapak I Nyoman Gejir, S.Si.T, M.Kes selaku Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Denpasar.
3. Ibu drg. Sagung Agung Putri Dwiastuti, M.Kes selaku pembimbing utama yang telah memberikan bantuan, masukan, dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
4. Ibu Ni Ketut Ratmini, S.Si.T,MDSk selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bantuan masukan, dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
5. Kedua orang tua saya I Made Prihenjagat dan Ni Made Suarniati yang telah memberikan dukungan moril, materil, semangat, dan doa selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Kakak saya Ni Putu Arie Purnama dan adik saya Ni Putu Cahaya Paramita Dewi serta keluarga yang tidak bisa disebutkan satu- persatu yang telah memberikan dukungan moril, materil, semangat, dan doa selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Kepada sahabat saya Ni Km Primanda Kardiantari, Ni Luh Eka Purnami, Marcelina Suryati Tati, Ni Kadek Cintia Dewi, dan I Gusti Ayu Kade Manik Gayatri yang saya sayangi, atas semangat, doa dan dukungan dalam hal apapun kepada peneliti.
8. Direktur dan staf di Rumah Sakit Umum Negara yang telah bersedia memberikan izin kepada peneliti menjadikan Poli Gigi Rumah Sakit Umum Negara sebagai tempat penelitian.
9. Teman – teman seperjuangan Angkatan XXIV Jurusan Kesehatan Gigi, atas dukungan dan semangat yang telah diberikan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Peneliti menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Denpasar, April 2024

Peneliti

PATIENT SATISFACTION LEVEL OF BPJS USERS TOWARDS
DENTAL HEALTH SERVICES AND ORAL HEALTH
SERVICES AT THE DENTAL CLINIC OF THE
STATE GENERAL HOSPITAL
JEMBRANA DISTRICT
YEAR 2024

ABSTRACT

The level of satisfaction of service recipients can determine the success of a health service. The level of patient satisfaction with oral health services is a comparison between perceptions of the services received, with expectations before receiving services. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of BPJS user patients with dental and oral health services at the State Regional General Hospital. This type of research is descriptive using a survey design. The research respondents totaled 44 people. The types of data used were primary and secondary data. The results of this study indicate the level of satisfaction of the five dimensions of dental and oral health services at the Negara Regional General Hospital in 2024, namely, in the tangibles dimension, 11 patients (25%) were very satisfied, 33 people (75%) were satisfied. In the reliability dimension, patients who were very satisfied were 10 people (22.7%), 34 people (77.3%) were satisfied. In the dimension of responsiveness, patients who feel very satisfied are four people (9.1%), satisfied as many as 40 people (90.9%). In the assurance dimension, patients who feel very satisfied are two people (4.5%), satisfied as many as 42 people (95.5%). In the emphaty dimension, patients who were very satisfied were four people (9.1%), 40 people (90.9%) were satisfied. The conclusion of this study is that all dimensions are included in the satisfaction level with the satisfied category.

Keywords: Satisfaction; Dental and Oral Health Services; Hospital; BPJS

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI
DAN MULUT DI POLI GIGI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH NEGARA
KABUPATEN JEMBRANA
TAHUN 2024

ABSTRAK

Tingkat kepuasan dari penerima pelayanan dapat menentukan keberhasilan dari suatu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima, dengan harapan sebelum menerima pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Daerah Negara. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan desain survei. Responden penelitian berjumlah 44 orang. Jenis data yang digunakan data primer dan sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan dari lima dimensi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Daerah Negara Tahun 2024 yaitu, pada dimensi *tangibles* pasien yang merasa sangat puas sebanyak 11 orang (25%), puas sebanyak 33 orang (75%). Pada dimensi *reliability* pasien yang merasa sangat puas sebanyak 10 orang (22,7%), puas sebanyak 34 orang (77,3%). Pada dimensi *responsiveness* pasien yang merasa sangat puas sebanyak empat orang (9,1%), puas sebanyak 40 orang (90,9%). Pada dimensi *assurance* pasien yang merasa sangat puas sebanyak dua orang (4,5%), puas sebanyak 42 orang (95,5%). Pada dimensi *emphaty* pasien yang merasa sangat puas sebanyak empat orang (9,1%), puas sebanyak 40 orang (90,9%). Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua dimensi termasuk dalam tingkat kepuasan dengan kategori puas.

Kata kunci : Kepuasan; Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut; Rumah Sakit; BPJS

RINGKASAN PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NEGARA KABUPATEN JEMBRANA TAHUN 2024

Oleh : Ni Ketut Putri Sendratari (P07125021003)

Tingkat kepuasan dari penerima pelayanan dapat menentukan keberhasilan dari suatu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima, dengan harapan sebelum menerima pelayanan. Pasien akan merasa sangat puas apabila pelayanan yang di terima sesuai dengan harapannya atau bahkan melebihi harapannya. Salah satu indikator kepuasan pasien apabila pasien yang merasa puas akan terus berkunjung ke rumah sakit tersebut dan kunjungan rumah sakit akan meningkat, sedangkan dampak ketidakpuasan pasien apabila pasien merasa tidak puas pasien akan berhenti dan pindah ke pelayanan kesehatan lain.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Daerah Negara dari aspek *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsivene* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan desain survei. Penelitian dilaksanakan pada bulan April tahun 2024 di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara, yang berlokasi di Jalan Wijaya Kusuma No. 17 Negara, Jembrana - Bali. Sampel pada penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS yang berkunjung ke Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara Kabupaten Jembrana yang berjumlah 44 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan dari kelima dimensi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Daerah Negara Kabupaten Jembrana Tahun 2024 yaitu, *tangibles* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 11 orang (25%), puas sebanyak 33 orang (75%), tidak ada pasien yang merasa tidak puas dan sangat tidak puas. Pada dimensi

reliability menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 10 orang (22,7%), puas sebanyak 34 orang (77,3%), tidak ada pasien yang merasa tidak puas dan sangat tidak puas. Pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak empat orang (9,1%), puas sebanyak 40 orang (90,9%), tidak ada pasien yang merasa tidak puas dan sangat tidak puas. Pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak dua orang (4,5%), puas sebanyak 42 orang (95,5%), tidak ada pasien yang merasa tidak puas dan sangat tidak puas. Pada dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak empat orang (9,1%), puas sebanyak 40 orang (90,9%), tidak ada pasien yang merasa tidak puas dan sangat tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa paling banyak responden dengan kategori puas yaitu *tangibles* sebanyak 33 orang (75%), *reliability* sebanyak 34 orang (77,3%), *responsiveness* sebanyak 40 orang (90,9%), *assurance* sebanyak 42 orang (95,5%), dan *emphaty* sebanyak 40 orang (90,9%).

Diharapkan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Negara agar tetap mempertahankan dimensi yang merupakan unsur yang sangat diinginkan pasien. Mengingat ada faktor yang dikategorikan sangat puas, maka Rumah Sakit Umum Daerah Negara agar tetap menjaga kualitas pelayanan kepuasan pasien dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
RINGKASAN PENELITIAN	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kepuasan Pasien	6
B. Pelayanan Kesehatan	12
C. Rumah Sakit.....	15
BAB III KERANGKA KONSEP	21
A. Kerangka Konsep.....	21
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	22
BAB IV METODE PENELITIAN.....	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Alur Penelitian	23
C. Tempat dan waktu penelitian.....	24
D. Populasi dan Sampel	24
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Pengolahan data dan analisis data	27

G. Etika Penelitian	30
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan	39
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	22
Tabel 2. Analisis Data Tingkat Kepuasan	29
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Tangibles</i>	35
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Reliability</i>	36
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Responsiveness</i>	37
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Assurance</i>	38
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Emphaty</i>	39

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.	Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Negara Tahun 2024	21
Gambar 2.	Alur Penelitian	23
Gambar 3.	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	33
Gambar 4.	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Gambar 5.	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Lembar Kuesioner
- Lampiran 3. Lembar Penjelasan Penelitian
- Lampiran 4. Tabel Induk Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Negara Tahun 2024 (Harapan)
- Lampiran 5. Tabel Induk Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Negara Tahun 2024 (Kenyataan)
- Lampiran 6. Tabel Analisis Data
- Lampiran 7. Surat Persetujuan Etik
- Lampiran 8. Surat Persetujuan dari Rumah Sakit
 - Lampiran 9. Surat Persetujuan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Lampiran 10. Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Repository
- Lampiran 11. Hasil Bimbingan SIAK
- Lampiran 12. Hasil Validasi Perpustakaan
- Lampiran 13. Hasil Turnitin