

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PADA PUSKESMAS II MELAYA
TAHUN 2025**

**(Studi dilakukan pada Poli Gigi Puskesmas II Melaya di Kelurahan
Gilimanuk Kabupaten Jembrana)**



Oleh :

ANGGITA MUFIDATUR ROHIMAH
NIM. P07125022055

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PRODI DIPLOMA III
DENPASAR
2025**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PADA PUSKESMAS II MELAYA
TAHUN 2025**

**(Studi dilakukan pada Poli Gigi Puskesmas II Melaya di Kelurahan
Gilimanuk Kabupaten Jembrana)**

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

Oleh :

**ANGGITA MUFIDATUR ROHIMAH
NIM. P07125022055**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN DENPASAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PRODI DIPLOMA III
DENPASAR
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PUSKESMAS II MELAYA TAHUN 2025

(Studi dilakukan pada Poli Gigi Puskesmas II Melaya di Kelurahan
Gilimanuk Kabupaten Jembrana)

OLEH

ANGGITA MUFIDATUR ROHIMAH
NIM. P07125022055

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama:



Anak Agung Gede Agung, SKM, M. Kes
NIP. 196801081989031003

Pembimbing Pendamping:



Ni Made Sirat, S.Si.T, M.Kes
NIP. 196805031989032001

MENGETAHUI :
KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR



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

KARYA TULIS ILMIAH DENGAN JUDUL :
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PADA PUSKESMAS II MELAYA
TAHUN 2025

**(Studi dilakukan pada Poli Gigi Puskesmas II Melaya di Kelurahan
Gilimanuk Kabupaten Jembrana)**

Oleh :

ANGGITA MUFIDATUR ROHIMAH
NIM. P07125022055

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : SENIN

TANGGAL : 19 MEI 2025

TIM PENGUJI :

- | | | |
|---|---------------------|---------|
| 1. Dr. drg. Ida Ayu Dewi Kumala Ratih, MM | (Ketua Penguji) | (.....) |
| 2. I Nyoman Gejir, S.Si.T, M.Kes | (Anggota Penguji 1) | (.....) |
| 3. Anak Agung Gede Agung, SKM, M. Kes | (Anggota Penguji 2) | (.....) |

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN KESEHATAN GIGI
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR



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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggita Mufidatur Rohimah

NIM : P07125022055

Program Studi : D-III

Jurusan : Kesehatan Gigi

Tahun Akademik : 2024/2025

Alamat : Lingk. Asih Barat Gg. 3, Gilimanuk, Melaya, Jembrana Bali

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis ilmiah dengan judul tingkat kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Puskesmas II Melaya tahun 2025 adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya tulis ilmiah ini **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai peraturan Mendiknas RI No.17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 14 Mei 2025

Saya yang membuat pernyataan



Anggita Mufidatur Rohimah
NIM. P07125022055

LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS PARTICIPATING IN THE BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL TOWARDS HEALTH SERVICES
TEETH AND MOUTH AT PUSKESMAS II MELAYA
YEAR 2025

(The study was conducted at the Melaya II Dental Clinic in Gilimanuk Village,
Jembrana Regency)

ABSTRACT

Patient satisfaction with dental and oral health services is a comparison between patients' expectations and their perceptions of the services received. This study aimed to assess the satisfaction level of patients participating in the Badan Penyelenggara Jaminan Sosial for dental and oral health services at Puskesmas II Melaya. Descriptive survey design was used with 33 respondents. The results shows satisfaction across five dimensions: the tangible dimension had 21 satisfied patients (64,00%), reliability had 25 satisfied patients (76,00%), responsiveness had 26 satisfied patients (79,00%), assurance had 26 satisfied patients (79,00%), and empathy had 27 satisfied patients (82,00%). Overall, most respondents expressed high satisfaction, particularly in the empathy dimension. The conclusion of this study that most patient were satisfied with the service provide across all five dimensions of service quality.

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

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
GIGI DAN MULUT PADA PUSKESMAS II MELAYA
TAHUN 2025

(Studi dilakukan pada Poli Gigi Puskesmas II Melaya di Kelurahan Gilimanuk
Kabupaten Jembrana)

ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Puskesmas II. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan desain survei dengan melibatkan 33 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan dari lima dimensi, berdasarkan dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa pasien merasa puas sebanyak 21 orang (64,00%), dimensi *reliability* menunjukkan bahwa pasien merasa puas sebanyak 25 orang (76,00%), dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa pasien merasa puas sebanyak 26 orang (79,00%), dimensi *assurance* menunjukkan bahwa pasien merasa puas sebanyak 26 orang (79,00%), dan dimensi *empathy* menunjukkan bahwa pasien merasa puas sebanyak 27 orang (82%). Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi kepuasan didapatkan hasil tingkat kepuasan sebagian besar dengan kategori puas.

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

RINGKASAN PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PADA PUSKESMAS II MELAYA TAHUN 2025

Oleh : Anggita Mufidatur Rohimah

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas II Melaya dari aspek *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan desain survei. Penelitian dilaksanakan pada bulan April tahun 2025 di poli gigi Puskesmas II Melaya, yang berlokasi di Jalan Raya Denpasar-Gilimanuk, Gilimanuk, Jembrana - Bali. Pada penelitian ini menggunakan populasi yakni pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang berkunjung ke poli gigi yang berjumlah 33 responden.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan dari kelima dimensi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas II melaya tahun 2025 yaitu, pada dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 7 orang (21%), puas sebanyak 21 orang (64%), tidak puas sebanyak 5 orang (15%) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak puas. Pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa pasien yang merasa sangat puas sebanyak 8 orang (24%), puas sebanyak 25 orang (76%), tidak ada responden yang menjawab tidak puas dan

sangat tidak puas. Pada dimensi *responsiveness*, responden yang menjawab sangat puas sebanyak 5 orang (15%), puas sebanyak 26 orang (79%), tidak puas sebanyak 2 orang (6%) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak puas. Pada dimensi *assurance* diperoleh hasil responden yang menjawab sangat puas sebanyak 7 orang (21%), puas sebanyak 26 orang (79%), dan tidak ada responden yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas. Kemudian pada dimensi *empathy* responden yang menjawab sangat puas sebanyak 6 orang (18%), puas sebanyak 27 orang (82%), dan tidak ada responden yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa dalam masing-masing dimensi paling banyak responden dengan kategori puas yaitu dimensi *tangibles* sebanyak 21 orang (64%), dimensi *reliability* sebanyak 25 orang (76%), *responsiveness* sebanyak 26 orang (79%), *assurance* sebanyak 26 orang (79%), dan *emphaty* sebanyak 27 orang (82%).

Berdasarkan kesimpulan, maka diharapkan Puskesmas II Melaya secara khusus pada aspek yang masih dinilai kurang memuaskan seperti aspek kelengkapan alat untuk tindakan *scalling* yang masih belum tersedia dan aspek waktu tunggu pelayanan di poli gigi yang masih memakan waktu yang lama untuk lebih ditingkatkan kualitas pelayanannya agar pasien merasa puas dan kepuasan untuk aspek yang telah memenuhi harapan pasien merupakan sebuah prestasi dan perlu dijaga agar tetap tinggi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Puskesmas II Melaya Tahun 2025”** tepat pada waktunya.

Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan tidak luput dari dorongan dan bantuan berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih 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. Bapak Anak Agung Gede Agung, SKM, 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 Made Sirat, S.Si.T, M.Kes, selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bantuan masukan, dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
5. Kepala Puskesmas dan staf di Puskesmas II Melaya yang telah bersedia memberikan izin kepada penulis menjadikan Poli Gigi Puskesmas II Melaya sebagai tempat penelitian.
6. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan moral, material, semangat, dan doa selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis 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.

Denpasar, 19 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAM JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
RINGKASAN PENELITIAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kepuasan Pasien	7
B. Pelayanan Kesehatan	14

C. Puskesmas	18
D. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	20
BAB III KERANGKA KONSEP	22
A. Kerangka Konsep	22
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	23
BAB IV METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Alur Penelitian	24
C. Tempat dan Waktu Penelitian	25
D. Unit Analisis dan Populasi Penelitian	25
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	26
F. Pengolahan dan Analisis Data	27
G. Etika Penelitian	29
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian	32
B. Pembahasan	47
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	54
A. Simpulan	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	23
Tabel 2 Analisis Data Tingkat Kepuasan.....	28
Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas II Melaya Tahun 2025.....	36
Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas II Melaya Tahun 2025.....	37
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas II Melaya Tahun 2025.....	38
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas II Melaya Tahun 2025.....	39
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas II Melaya Tahun 2025.....	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Puskesmas II Melaya Tahun 2025 22
Gambar 2	Alur Penelitian 24
Gambar 3	Peta Lokasi Penelitian 32
Gambar 4	Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin..... 34
Gambar 5	Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Usia 35
Gambar 6	Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan 35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Jadwal Penelitian	61
Lampiran 2.	Lembar Kuisioner	62
Lampiran 3.	<i>Informed Conccent</i>	67
Lampiran 4.	Tabel Induk Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Puskesmas II Melaya Tahun 2025 Harapan & Kenyataan	69
Lampiran 5.	Tabel Analisis Data	73
Lampiran 6.	Dokumentasi Penelitian	79
Lampiran 7.	Surat Keterangan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	80
Lampiran 8.	Surat Persetujuan Etik	81
Lampiran 9.	Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Repository	83
Lampiran 10.	Hasil Bimbingan SIAK	84
Lampiran 11.	Hasil Turnitin	85