

Analisis Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Poli Gigi di Puskesmas Ciparay DTP

Rayhan Muhammad Fadilah^{1*}, Raden Rama Satya²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital

* E-mail Korespondensi: rayhan10121172@digitechuniversity.ac.id

Information Article

History Article

Submission: 21-07-2025

Revision: 09-09-2025

Published: 26-11-2025

DOI Article:

10.24905/mlt.v6i2.163

A B S T R A K

Pelayanan kesehatan gigi merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan dasar, khususnya bagi peserta BPJS yang mengandalkan fasilitas tingkat pertama seperti Puskesmas. Namun, masih terdapat keluhan terkait mutu layanan, seperti waktu tunggu dan sarana yang terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien BPJS pada pelayanan Poli Gigi di Puskesmas Ciparay DTP berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam kepada 14 pasien. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas, terutama pada dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang dinilai baik oleh pasien. Meski demikian, ada catatan pada dimensi *tangibles*, seperti kapasitas ruang tunggu yang kurang memadai dan waktu tunggu yang cukup lama saat kunjungan ramai. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan serta memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, khususnya pada layanan kesehatan gigi berbasis BPJS.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, BPJS, Poli Gigi, Puskesmas Ciparay DTP, *SERVQUAL*

A B S T R A C T

Dental health services are an essential part of primary healthcare, especially for BPJS patients who rely on first-level facilities such as Puskesmas. However, there are still complaints regarding service quality, such as long waiting times and limited facilities. This study aims to analyze BPJS patient satisfaction with dental services at the Ciparay DTP Health Center based on the five *SERVQUAL* dimensions: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*. This research uses a descriptive qualitative approach with in-depth interviews involving 14 patients. The results show that most patients are satisfied, particularly with *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* dimensions, which were perceived positively. Nevertheless, there are notes on the *tangibles* dimension, including limited waiting room capacity and relatively long

Acknowledgment

waiting times during peak visits. This study is expected to serve as an evaluation material for the health center management to improve service quality and contribute to the development of healthcare service management, particularly in BPJS-based dental care.

Key word: *Patient Satisfaction, BPJS, Dental Clinic, Ciparay DTP Health Center, SERVQUAL*

© 2025 Published by multiplier. Selection and/or peer-review under responsibility of multiplier

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara yang dijamin dalam undang-undang terhadap pelayanan kesehatan merupakan hak fundamental setiap warga negara yang telah dijamin dalam konstitusi Indonesia, yaitu Undang-Undang Dasar 1945. Sebagai upaya untuk menyediakan layanan kesehatan yang merata dan bermutu, pemerintah mendirikan BPJS Kesehatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Program ini menjadi fondasi utama dalam pembiayaan kesehatan masyarakat, termasuk untuk layanan kesehatan dasar di tingkat pertama seperti Puskesmas.

Salah satu layanan yang disediakan di Puskesmas adalah perawatan kesehatan gigi, yang memainkan peran penting dalam menunjang kesehatan menyeluruh. Meski demikian, implementasi layanan ini masih menghadapi hambatan seperti keterbatasan tenaga medis, fasilitas yang belum optimal, serta beragam persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (Hasanah, 2019; BPJS Kesehatan, 2022).

Sebagai salah satu FKTP di wilayah Kabupaten Bandung, Puskesmas Ciparay DTP memiliki tanggung jawab besar dalam memenuhi kebutuhan perawatan gigi masyarakat. Untuk memastikan mutu layanan tetap terjaga, evaluasi terhadap kepuasan pasien BPJS sangat diperlukan. Kepuasan ini mencerminkan keberhasilan sistem pelayanan dalam menjawab kebutuhan dan harapan pasien (Kotler & Keller, 2016).

SERVQUAL, model yang dikembangkan oleh Parasuraman dan rekan-rekannya (1988), menawarkan lima dimensi utama dalam mengukur kualitas layanan: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Model ini dianggap relevan untuk menganalisis persepsi pasien terhadap pelayanan publik, termasuk layanan di Puskesmas.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan pasien terkait minimnya fasilitas, komunikasi yang kurang efektif, serta waktu tunggu yang lama (Mulyani, 2021). Jika tidak segera ditindaklanjuti, hal ini dapat memengaruhi kepercayaan publik terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam pengalaman dan penilaian pasien BPJS terhadap pelayanan Poli Gigi di Puskesmas Ciparay DTP. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini tidak hanya mengevaluasi tingkat kepuasan, tetapi juga menelusuri makna dan harapan pasien sebagai pengguna layanan. Hasil studi ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan manajemen mutu pelayanan kesehatan serta bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan di tingkat layanan dasar (Setiawan & Wulandari, 2020).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami persepsi pasien BPJS terhadap pelayanan Poli Gigi di Puskesmas Ciparay DTP. Metode ini dipilih karena mampu menggali makna dan pengalaman subjektif pasien terhadap kualitas layanan yang diterima (Moleong, 2019). Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan metode analisis tematik, meliputi proses transkripsi, pengkodean, identifikasi tema, dan interpretasi. Hasil dianalisis secara naratif untuk mengungkap pola persepsi dan kepuasan pasien, serta menyajikan temuan yang relevan bagi perbaikan mutu layanan.

HASIL

Hasil Analisis Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

- *Tangibles* (Bukti Fisik): Sebagian besar responden menyatakan bahwa kebersihan ruang perawatan dan ketersediaan alat medis sudah baik. Namun, keterbatasan kapasitas ruang tunggu dan suasana yang kurang nyaman saat menunggu menjadi keluhan utama. Fasilitas tambahan, seperti hiburan atau kenyamanan ruang tunggu, dinilai masih perlu ditingkatkan.
- *Reliability* (Keandalan): Pelayanan umumnya dianggap sesuai prosedur dan hasil perawatan memuaskan. Meski demikian, beberapa pasien menyoroti perlunya peningkatan ketepatan diagnosis awal sebagai upaya memperbaiki kualitas klinis secara keseluruhan.
- *Responsiveness* (Daya Tanggap): Tenaga medis dan staf administrasi dinilai responsif,

ramah, dan tidak membedakan pasien. Namun, waktu tunggu yang lama menjadi kendala utama. Sistem antrian dianggap perlu ditata ulang agar pelayanan lebih efisien dan cepat.

- *Assurance* (Jaminan): Dokter dinilai profesional, komunikatif, dan mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami, sehingga menciptakan rasa percaya dan aman bagi pasien. Aspek ini merupakan salah satu kekuatan utama pelayanan di poli gigi.
- *Empathy* (Empati): Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap keluhan pasien. Tindakan personal seperti mendengarkan secara aktif dan memperlakukan pasien dengan adil dinilai sangat positif. Namun, beberapa pasien mengusulkan adanya fasilitas tambahan untuk mendukung kenyamanan dan higienitas, seperti gelas kumur pribadi.

Pembahasan dan Integrasi Temuan

Secara umum, pasien BPJS menunjukkan pengalaman positif dalam menerima pelayanan. Dimensi assurance dan empathy menjadi aspek yang paling dihargai oleh pasien, menunjukkan pentingnya interaksi interpersonal dan komunikasi dalam membangun kepuasan. Namun, ketidakpuasan muncul pada aspek *tangibles* dan *responsiveness*, terutama terkait kenyamanan ruang tunggu dan lamanya waktu antrian. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pasien dipengaruhi tidak hanya oleh kompetensi tenaga medis, tetapi juga oleh manajemen fasilitas dan alur pelayanan.

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Ketidakpuasan

Kepuasan pasien tercermin dalam aspek keramahan, prosedur medis yang jelas, serta lingkungan yang bersih dan profesional. Sebaliknya, ketidakpuasan berkaitan dengan waktu tunggu, fasilitas ruang tunggu yang terbatas, serta keinginan untuk layanan diagnosis yang lebih akurat.

Harapan Pasien terhadap Peningkatan Layanan

Pasien berharap agar manajemen antrian diperbaiki, kenyamanan ruang tunggu ditingkatkan, dan fasilitas tambahan tersedia. Selain itu, mereka menginginkan agar tidak ada perbedaan antara pasien BPJS dan pasien umum dalam pemberian pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan model *SERVQUAL*, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Poli Gigi di Puskesmas Ciparay DTP pada umumnya telah memenuhi ekspektasi pasien peserta BPJS. Lima dimensi utama yang dianalisis *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* menyajikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Pada dimensi *tangibles*, pasien menilai bahwa fasilitas fisik seperti ruang perawatan dan peralatan medis berada dalam kondisi baik. Namun demikian, ruang tunggu yang sempit dan kurang nyaman, terutama saat jumlah pengunjung meningkat, masih menjadi catatan yang perlu diperhatikan. Dari sisi *reliability*, pelayanan medis dinilai telah berjalan sesuai dengan prosedur standar dan menghasilkan kepuasan secara umum, walaupun ada beberapa masukan terkait ketelitian dalam proses diagnosis awal. *Responsiveness* dari tenaga medis dan staf administrasi juga diapresiasi, terutama dalam hal keramahan dan kesiapan, namun lamanya waktu tunggu menjadi kendala yang cukup menonjol dan dapat mempengaruhi kenyamanan pasien. Dimensi *assurance* menunjukkan bahwa dokter mampu memberikan penjelasan medis secara jelas dan profesional, sehingga menimbulkan rasa aman dan kepercayaan. Sementara itu, pada aspek *empathy*, pasien merasa dihargai, diperlakukan secara manusiawi, dan mendapatkan perhatian yang cukup dari tenaga kesehatan.

Meskipun secara keseluruhan pelayanan telah berjalan baik, terdapat sejumlah aspek yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, disarankan agar Puskesmas Ciparay DTP melakukan perbaikan pada sisi fasilitas fisik, khususnya peningkatan kapasitas dan kenyamanan ruang tunggu. Peningkatan kualitas pelayanan medis juga perlu dilakukan melalui pelatihan berkala dan supervisi terhadap tenaga kesehatan. Selain itu, penerapan sistem antrean digital atau metode reservasi daring dapat menjadi solusi untuk mengurangi waktu tunggu yang panjang. Penguatan keterampilan komunikasi interpersonal dokter gigi dan petugas medis juga penting, agar penjelasan prosedur medis dapat disampaikan secara jelas dan penuh empati kepada pasien.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* agar dapat menghasilkan data yang lebih representatif dan dapat digeneralisasi. Penelitian juga dapat diperluas ke beberapa Puskesmas lain di wilayah Kabupaten Bandung atau daerah lain untuk memperoleh gambaran yang lebih luas. Jumlah responden yang lebih besar dengan latar belakang demografis yang beragam akan memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, eksplorasi terhadap faktor

tambahan seperti kebijakan BPJS, teknologi pelayanan, dan biaya tak terduga juga patut dipertimbangkan. Penelitian lanjutan juga dapat mengkaji pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien dalam menggunakan layanan serta kecenderungan mereka untuk merekomendasikannya.

Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan pelayanan Poli Gigi di Puskesmas Ciparay DTP dapat terus ditingkatkan dan semakin berorientasi pada kebutuhan serta kenyamanan pasien, demi mendukung tercapainya sistem pelayanan kesehatan nasional yang adil dan inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2022). Laporan Tahunan BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2023). Statistik Kepesertaan dan Pemanfaatan Layanan BPJS. BPJS Kesehatan.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage.
- Hasanah, N. (2019). Persepsi peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Iskandar, D. (2019). Analisis kualitas pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas. *Jurnal Pelayanan Publik*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*. Kementerian Kesehatan RI.
- Khasanah, N., & Oktiani, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Konsumen Terhadap Kepuasan Layanan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 223–233. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.20>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Maitri, A. (2017). Analisis kepuasan pasien berdasarkan model SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*.
- Masuku, D., Joesah, N., & Kusuma, A. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 208–222. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.19>
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

- Mulyani, S. (2021). Evaluasi waktu tunggu dan kepuasan pasien BPJS. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, Y. M. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Kaizen, dan Kesejahteraan Terhadap Kepuasan Kerja. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(1), 77–86. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i1.8>
- Safrila, A., & Oktiani, N. (2024). Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 35–49. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i1.51>
- Salsabila, K. L. N., Handayani, J., & Kusuma, S. Y. (2024). Pengaruh Customer relationship management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 83–108. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.86>
- Sari, V. C., Handayani, J., & Santosa, T. B. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Bauran Pemasaran, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 109–128. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.87>
- Setiawan, H., & Wulandari, D. (2020). Peran kepuasan pasien dalam mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*.
- Solihin, D., & Kurniawan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 129–141. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.79>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sutrisno, B. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan*.
- Syahdina, A., Febriani, F. A., Melani, N. ., Airafaras, T. ., Prayudi, R. A. ., Arifien, M. R. ., & Abdulbar, H. . (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 3(1), 26–35. <https://doi.org/10.62421/jibema.v3i1.140>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality & Satisfaction. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- World Health Organization. (2016). Oral health surveys: Basic methods (5th ed.). WHO Press.