

KARYA TULIS ILMIAH
PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN
NON-BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI
DAN MULUT DI PUSKESMAS BASUKI RAHMAT
KOTA PALEMBANG



MAYSA DWI ARNESTA
PO.71.25.1.23.086

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN PALEMBANG
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PROGRAM STUDI KESEHATAN GIGI PROGRAM DIPLOMA TIGA
TAHUN 2026

KARYA TULIS ILMIAH
PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN
NON-BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI
DAN MULUT DI PUSKESMAS BASUKI RAHMAT
KOTA PALEMBANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Kesehatan



MAYSA DWI ARNESTA

PO.71.25.1.23.086

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN PALEMBANG
JURUSAN KESEHATAN GIGI
PROGRAM STUDI KESEHATAN GIGI PROGRAM DIPLOMA TIGA
TAHUN 2026

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan gigi dan mulut merupakan keadaan sehat dari jaringan keras dan jaringan lunak gigi serta unsur-unsur yang berhubungan dalam rongga mulut, yang memungkinkan individu makan, berbicara dan berinteraksi sosial tanpa disfungsi, gangguan estetik dan ketidak nyamanan karena adanya penyakit penyimpangan oklusi dan kehilangan gigi sehingga mampu hidup produktif secara sosial dan ekonomi. (Kemenkes, 2017).

Pelayanan Kesehatan merujuk pada sistem pelayanan kesehatan nasional. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, Puskesmas diwajibkan memberikan layanan sesuai dengan komitmen negara untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien, karena harapan pasien terkait kesehatan, kepuasan, dan norma budaya harus dipenuhi. (Afrioza & Baidillah, 2021)

Kepuasan pasien sangat penting untuk keberhasilan fasilitas kesehatan, sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), puskesmas dan klinik dokter gigi harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien. Program BPJS kesehatan berupaya untuk menyamakan derajat kesehatan seluruh masyarakat Indonesia, memastikan kerjasama yang baik antara penyedia layanan

kesehatan dan penyedia layanan untuk memaksimalkan kepuasan pasien. (Reskiyani et al., 2024)

Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas pelayanan kesehatan atas pihak rumah sakit. Kepuasan pasien dapat diukur dengan menyamakan harapan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Jika suatu pelayanan yang didapatkannya sesuai dengan harapannya maka pasien merasa puas, namun jika suatu pelayanan yang didapatkannya tidak sesuai dengan harapannya maka pasien merasa tidak puas (Tri Dewinta et al., 2024)

Sistem asuransi kesehatan seperti BPJS Kesehatan telah diperkenalkan untuk meningkatkan aksesibilitas, tetapi fenomena umum menunjukkan adanya perbedaan pengalaman antara pasien yang menggunakan BPJS dan yang membayar secara mandiri. Pasien non-BPJS sering kali mengharapkan layanan yang lebih cepat dan personal, sementara pasien BPJS mungkin menghadapi keterbatasan kuota atau prosedur administrasi yang rumit. Penelitian awal menunjukkan bahwa faktor ini berkontribusi terhadap variasi kepuasan, dengan data dari survei nasional menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata 75% untuk layanan gigi di puskesmas. (Desia et al., 2023)

Dalam pelayanan kesehatan gigi di puskesmas, perbedaan antara pasien BPJS dan non-BPJS menjadi semakin terlihat. Pasien BPJS kerap menghadapi waktu tunggu yang lebih lama serta keterbatasan jenis layanan akibat mekanisme sistem rujukan dan regulasi pelayanan, sementara pasien non-BPJS memiliki keleluasaan lebih dalam memilih waktu kunjungan dan jenis

perawatan yang diinginkan. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana layanan kesehatan gigi di puskesmas mampu memenuhi ekspektasi kedua kelompok pasien secara adil dan proporsional. (Tri Dewinta et al., 2024). Dengan demikian, penelitian ini diperlukan untuk memberikan rekomendasi berbasis bukti bagi pengelola puskesmas dalam mengoptimalkan layanan kesehatan gigi dan mulut.

B. Perumusan Masalah

Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Basuki Rahmat Kota Palembang

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui perbandingan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Basuki Rahmat Kota Palembang

2. Tujuan Khusus

1) Diketahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Basuki Rahmat Kota Palembang

2) Diketahui tingkat kepuasan pasien non-BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Basuki Rahmat Kota Palembang

- 3) Diketahui perbandingan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Basuki Rahmat Kota Palembang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut, khususnya terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, serta dapat digunakan sebagai sumber pembelajaran dan rujukan bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Basuki Rahmat Kota Palembang. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak puskesmas dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, khususnya dalam aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki agar tercapai kepuasan pasien secara optimal.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam menerapkan metode penelitian ilmiah, khususnya dalam mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan

mulut. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi sarana pengembangan kemampuan analisis peneliti dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan gigi berdasarkan perbedaan status kepesertaan BPJS dan non-BPJS.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 01(02), 169–180.
- Anantya, A. R., Saragih, N., Raja, O., & Berlianti. (2024). Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Pendidikan IPS*, 2(4), 131–136.
- Daengs, A., Istanti, E., & Kristiawati, I. (2022). Peran Timelimenes dalam Meningkatkan Customer Satisfaction, Customer Loyalty PT.JNE. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 3.
- Desia, T., Rejeki, P., Giri, P. R. K., & Agung Anak, A. G. D. (2023). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Puskesmas II Denpasar Barat. *Sinnun Maxillofacial Journal*, 5(02), 73–83.
- Iskandar, S. (2016). Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 777–778.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal Complementary of Health*, 2(1), 63–66.
- Kemenkes. (2017). Rencana strategis Kementrian Kesehatan tahun 2015-2019 revisi 1 - th. 2017. In *Kementerian Kesehatan RI*.
- Kevin Effendi, S. J. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2620–8237), 2.
- Lufianti, A., Widayanti, C. N., & Miyarti. (2020). Hubungan Antara Keandalan dan Cepat Tanggap Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak. *Jurnal of TSC Ners*, 5(1), 34–44.
- Lutfiana, A., Lestari, I. S., Annisa, K., Sarah, Puspita, R., & Rasyid, Y. (2023). Strategi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Cilandak dalam Meningkatkan Akreditasi ke Tingkat Paripurna. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–14.
- Nabilla, V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan. In *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Rahma, I., Kamelia, E., & Miko, H. (2020). Pengaruh Asuhan Keperawatan Gigi dan Mulut terhadap Pengetahuan Kebersihan Gigi dan Mulut dan Keterampilan Menyikat Gigi pada Pasien Rawat Inap Bangsal Penyakit Dalam

- RSUD Bayu Asih Purwakara. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 8(1), 22–27.
- Reskiyani, Mattalatta, & Farida, U. (2024). Pengaruh Responsive Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Rawat Jalan UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap. *Economic Development*, 5(2), 1–11.
- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Lihat dari Aspek Tangible (Berwujud) dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalog. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Gigi*, 6(2), 749–762.
- Sofwatillah, Risnita, Jailani, S., & Arestya, D. (2024). Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif dalam Penelitian Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 79–91.
- Supriatna, A., Liasari, I., Yunus, S. I., & Rusli, F. F. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Semata. *Jurnal Media Kesehatan Gigi*, 4(2), 1–7.
- Susetyo, A. (2017). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum Puskesmas di Kota Sabang*. Universitas Indonesia.
- Theresia, I., Taraneti, D., & Luckyta, P. (2020). Analisa Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*, 5(1), 133–142.
- Tri Dewinta, N. Y., Robbihi, H. I., & Tiana, M. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Minat Berobat Kembali Pasien BPJS dan Non Bpjs Melalui Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Gigi*, 5(3), 31–41.