

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN POLI GIGI DAN MULUT
DENGAN KEPUASAN PASIEN UMUM DAN BPJS
DI PUSKESMAS GUGUK PANJANG
KOTA BUKITTINGGI**



SKRIPSI

**Diajukan ke Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas
Sebagai pemenuhan syarat untuk mendapatkan gelar
Sarjana Kedokteran Gigi**

Oleh :

**KEISHA JOVENTA
No. BP 2011413006**

**Pembimbing 1 : Dr. drg. Febrian, MKM
Pembimbing 2 : drg. Gita Dwi Jiwanda Sovira, M. Kes**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

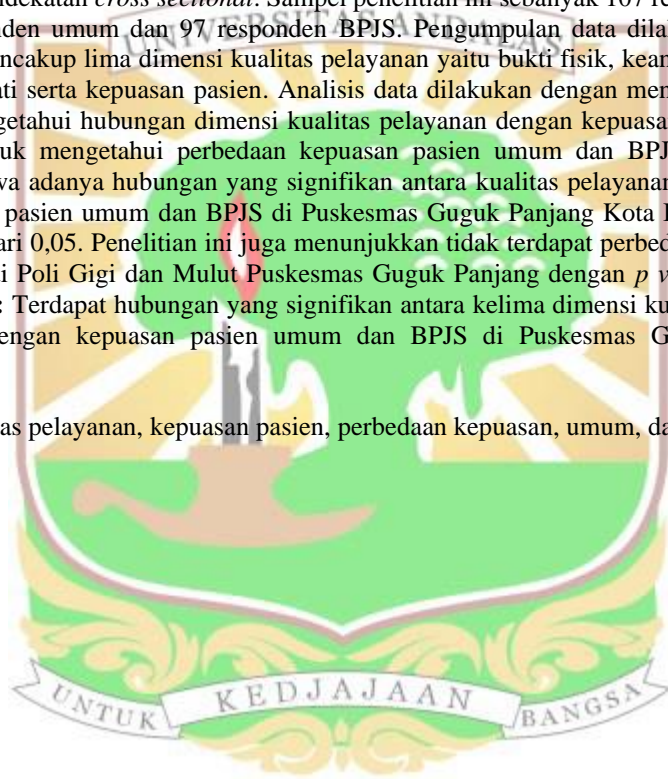
Hubungan Kualitas Pelayanan Poli Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien Umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi

Keisha Joventa

ABSTRAK

Latar Belakang: Sebanyak 57% penduduk Indonesia mengeluhkan masalah gigi dan mulut, namun hanya 11,2% yang pergi ke tenaga medis untuk mendapatkan perawatan. Jumlah kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan sangat dipengaruhi oleh penilaian terhadap kualitas pelayanan. Kekecewaan dan persepsi bahwa fasilitas kesehatan tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dapat disebabkan oleh adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien. **Tujuan:** Mengetahui hubungan kualitas pelayanan poli gigi dan mulut dengan kepuasan pasien umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi. **Metode:** Jenis penelitian yaitu penelitian observasi analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini sebanyak 107 responden yang dibagi menjadi 14 responden umum dan 97 responden BPJS. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati serta kepuasan pasien. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji tes *chi square* untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien serta uji tes *mann whitney* untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien umum dan BPJS. **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan poli gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi dengan *p value* lebih kecil dari 0,05. Penelitian ini juga menunjukkan tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien umum dan BPJS di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Guguk Panjang dengan *p value* lebih besar dari 0,05. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara kelima dimensi kualitas pelayanan poli gigi dan mulut dengan kepuasan pasien umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, perbedaan kepuasan, umum, dan BPJS



The Relationship Between the Quality of Dental and Oral Health Services and the Satisfaction of Non-BPJS and BPJS Patients at Puskesmas Guguk Panjang in Bukittinggi

Keisha Joventa

ABSTRACT

Background: Approximately 57% of the Indonesian population reports dental and oral health issues, yet only 11.2% seek for medical care. Patient visits to healthcare facilities are significantly influenced by the perceived quality of service. Dissatisfaction with service quality can lead to negative perceptions that healthcare facilities fail to deliver quality care. **Objectives:** To determine the relationship between the quality of dental and oral clinic services and the satisfaction of Non-BPJS and BPJS patients at Puskesmas Guguk Panjang in Bukittinggi City. **Methods:** An analytical observational research design with a cross-sectional approach was employed. The sample included 107 respondents, comprising 14 non-BPJS patients and 97 BPJS patients. Data were gathered through a questionnaire assessing five dimensions of service quality—physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—along with patient satisfaction. Statistical analysis was conducted using the chi-square test to explore the relationship between service quality dimensions and patient satisfaction, and the Mann-Whitney test to evaluate satisfaction differences between general and BPJS patients. **Results:** The study found a significant relationship between the quality of dental and oral health services and patient satisfaction for both Non-BPJS and BPJS patients, with a p-value less than 0.05. However, there was no significant difference in satisfaction levels between Non-BPJS and BPJS patients, with a p-value greater than 0.05. **Conclusion:** There is a significant relationship between the five dimensions of dental and oral clinic service quality and the satisfaction of non-BPJS and BPJS patients at Puskesmas Guguk Panjang in Bukittinggi City.

Keywords: service quality, patient satisfaction, satisfaction difference, non-BPJS, and BPJS

