
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DENGAN MINAT BEROBAT KEMBALI PASIEN BPJS DAN NON BPJS MELALUI TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI PUSKESMAS TINEWATI KABUPATEN TASIKMALAYA

Nur Yuniar Tri Dewinta, Hilmiy Ila Robbihi², Mita Tiana³

^{1,2,3}) Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

*Dewintatri2250@gmail.com

ABSTRAK

Kata kunci:

Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

Latar Belakang: Mutu pelayanan kesehatan merupakan standarisasi pelayanan ideal yang harus diberikan oleh tenaga kesehatan, guna mendapat perbandingan yang setara berupa kepuasan pasien. **Tujuan** penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat berobat kembali pasien BPJS dan Non BPJS melalui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya. **Metode:** menggunakan survey analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Pelaksanaan penelitian di Puskesmas Tinewati pada tanggal 12 April -19 April 2023. Jumlah sampel sebanyak 30 orang dengan menggunakan teknik *quota sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel menggunakan *uji Correlation Spearman's rho*. Hasil penelitian mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yaitu kriteria sangat baik (84,8%), hasil penelitian tinngkat kepuasan pasien yaitu kriteria Puas (73,3%), serta hasil minat berobat kembali yakni (100%). **Hasil:** Uji statistik diperoleh nilai *p value*: 0,000 (<0,05) dengan korelasi koefisien: 0,610. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan signifikan yang kuat searah antara variabel mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat berobat kembali pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Tinewati Kabupaten Singaparna pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya.

ABSTRACT

Key word:

quality of service, patient satisfaction

Background: The quality of health services is the standardization of ideal treatment that must be given by health workers, to get an equal comparison in the form of patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of dental and oral health services and the interest in returning treatment to BPJS and non-BPJS patients through the level of patient satisfaction at the Tinewati Health Center, Tasikmalaya Regency. **Method:** using an analytic survey with a cross sectional study approach. The research was conducted at the Tinewati Health Center on April 12 -19 April 2023. The number of samples was 30 people using the quota sampling

technique. Data collection techniques using a questionnaire. The statistical test used to analyze the relationship between variables uses Spearman's rho Correlation test. The results of the research on the quality of dental and oral health services were excellent criteria (84.8%), the results of the study on the level of patient satisfaction were the criteria for satisfaction (73.3%), and the results of interest in seeking treatment again were (100%). Results: The statistical test obtained a p-value: 0.000 (<0.05) with a correlation coefficient: 0.610. Conclusion: There is a strong significant relationship in the same direction between the variable quality of dental and oral health services on the interest in re-medication BPJS and non-BPJS patients at the Tinewati Health Center, Singaparna Regency, BPJS and Non-BPJS patients at the Tinewati Health Center, Tasikmalaya Regency.

PENDAHULUAN

Tujuan penyelenggaraan upaya kesehatan dalam pembangunan kesehatan adalah untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Depkes RI, 2002). Kesehatan adalah salah satu faktor terpenting yang harus diperhatikan guna menyongsong kelangsungan hidup, kesehatan merupakan sebuah sumber daya yang dimiliki semua manusia dan bukan merupakan suatu tujuan hidup yang perlu dicapai. Kesehatan tidak terfokus kepada fisik yang bugar tetapi meliputi jiwa yang sehat di mana individu dapat bersikap toleran dan dapat menerima perbedaan. Seiring dengan meningkatnya keadaan sosial masyarakat mengakibatkan meningkatnya kesadaran akan kualitas, sehingga diperlukan peningkatan kualitas ataupun mutu pelayanan hingga stabil dalam standar pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang harus dijaga guna meningkatkan kesehatan masyarakat (Rizal, dkk. 2014).

Berkembangnya fasilitas pelayanan kesehatan menjadi bukti bahwa semakin tingginya kebutuhan kesehatan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan pun semakin meningkat dari tahun ke tahun, untuk memenuhi hal tersebut maka perlu menjaga konsistensi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, harapan pelayanan kesehatan yang cepat, biaya pengobatan yang terjangkau serta tenaga kesehatan yang terampil, ramah, dan komunikatif merupakan sebagian dari banyaknya tuntutan pasien dengan penyedia jasa pelayanan kesehatan Sembel (2014 *cit.*, Raharja, dkk. 2018). Pelayanan kesehatan di Indonesia harus memperhatikan kualitas. Faktor yang menjadi alasan pelayanan Kesehatan harus memperhatikan kualitas yang Pertama, mutu pelayanan kesehatan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Kedua, mutu pelayanan kesehatan dapat menjadi jaminan bagi pelanggan untuk mencapai hasil derajat kesehatan yang optimal (Leebov, et al., 2011).

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan di rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai aspek komponen atau aspek pelayanan Bustami (2011 *cit.*, Manorek 2020). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan dengan aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Harapan masyarakat yang menggunakan jaminan pelayanan kesehatan juga berharap mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu

Kotler (1997, *Cit.*, Maulana, 2016). Dimensi mutu yang digunakan untuk mengukur kualitas/mutu pelayanan terdapat 5 aspek yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik/tampilan fisik. Indikasi dari kualitas pelayanan ini dapat diukur berdasarkan kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan Zeithaml dan Berry (1998 *cit.*, Jalias, 2020).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya Kotler (2012, *Cit.*, Ula dkk, 2021). Kepuasan konsumen dengan pelayanan akan positif dan besar pengaruhnya dengan minatnya untuk berperilaku menggunakan jasa yang sama, apabila konsumen merasakan pelayanan dengan kualitas yang tinggi yaitu pelayanan yang didapat sama atau lebih tinggi dari yang diharapkan. Perilaku seseorang yang mengulang kembali pelayanan yang telah dirasakannya menunjukkan adanya suatu tanggapan yang dipengaruhi oleh sikap, keyakinan, pengetahuan tentang cara memanfaatkan suatu keadaan untuk mencapai tujuan. (Solikhah, 2008)

Pelayanan kesehatan di Indonesia semestinya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Pertama, mutu pelayanan kesehatan merupakan hak masyarakat yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Kedua, mutu pelayanan kesehatan dapat menjadi jaminan bagi pelanggan untuk mencapai hasil derajat kesehatan yang optimal (Leebov, 2011). Kepuasan biasanya dijadikan dasar untuk menghubungkan karakteristik kualitas pelayanan dan minat pemanfaatan ulang pelayanan yang telah diperoleh. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan pasien (Solikhah, 2018).

Undang-Undang No. 24 tahun 2011, BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan sementara BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program kecelakaan kerja. Jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (Kemenkes RI, 2013). Jaminan Kesehatan ini merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pemerintah. BPJS Kesehatan sendiri merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Najiroh *et al.*, 2015).

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat melampirkan Kota Tasikmalaya memiliki 40% masyarakat yang tergabung dalam BPJS kesehatan penerima bantuan iuran, dan 14% penerima BPJS kesehatan non bantuan iuran pada laporan statistik 2021. Ini merupakan angka yang cukup banyak dari peserta BPJS Tasikmalaya, dengan pusat kunjungan primer utama yakni Pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas daerah setempat Tasikmalaya (Dinkes Jabar, 2021)

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan

pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat (Permenkes, 2014).

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat melampirkan Kota Tasikmalaya memiliki 40% masyarakat yang tergabung dalam BPJS kesehatan penerima bantuan iuran, dan 14% penerima BPJS kesehatan non bantuan iuran pada laporan statistik 2021. Ini merupakan angka yang cukup banyak dari peserta BPJS Tasikmalaya, dengan pusat kunjungan primer utama yakni Pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas daerah setempat Tasikmalaya. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat (Dinkes Jabar, 2021).

Hasil penelitian sebelumnya (Anita, 2021) menunjukkan kualitas pelayanan di kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Balida Kabupaten Majalengka adalah kriteria baik dengan persentase 72,7%, sedangkan dari tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Balida Majalengka adalah kriteria sangat puas dengan persentase 84%. Hal ini disebabkan tingginya tingkat kepuasan pasien atas pelayanan perawatan gigi dan mulut yang diberikan.

Hasil survey awal yang dilaksanakan terdapat data kunjungan berjumlah 2.582 pasien di bulan Januari 187 Orang, Februari 203 orang, Maret 224 orang, Mei 213 orang, Juni 262 orang, Juli 216 orang, Agustus 197 orang, September 241, Oktober 189 orang, November 209 orang, Desember 242 orang.

Latar belakang diatas mendasari alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat berobat kembali pasien bpjs & non bpjs melalui melalui tingkat kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya 2023.

METODE

berupa analitik deskriptif, dengan desain penelitian menggunakan *cross sectional* (penelitian potong silang), analitik deskriptif merupakan penelitian yang menganalisis korelasi antara paparan atau faktor resiko (*independen*) dengan akibat (*dependen*), menggunakan pengumpulan data yang dilakukan secara bertahap dengan menggunakan instrument penelitian yakni kuesioner, antara faktor risiko dengan hasilnya (*point time approach*), penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat berobat kembali pasien BPJS dan non BPJS melalui tingkat kepuasan di poli gigi puskesmas tinewati kabupaten tasikmalaya 2023.

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan analisa univariat dan analisa bivariat dengan korekasi rank spearman

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Sampel Penelitian Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya

No.	Kriteria	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Sangat baik	26	86,7
2.	Baik	4	13,3
Jumlah		30	30

Tabel 1 menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk kriteria sangat baik berjumlah 26 orang dengan persentase 86,7%, dan baik berjumlah 4 orang dengan persentase 13,3 %.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Sampel Penelitian Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya

No.	Kriteria	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	22	73,3
2.	Puas	8	26,7
Jumlah		30	30

menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk kriteria sangat puas berjumlah 22 orang dengan persentase 73,3 %, dan Puas berjumlah 8 orang dengan persentase 26,7 %.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Sampel Penelitian Berdasarkan Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya

No	Dimensi Kepuasan Pasien	STP	TP	CP	P	SP	N
1.	Secara umum pasien merasa puas dengan diagnosa akurat yang diberikan.			4	7	19	30
2.	Pasien merasa puas dengan pelayanan yang tepat waktu.			3	5	22	30
3.	Pasien merasa puas dengan pelayanan tanggap dan segera yang diberikan dokter dan perawat			5	6	19	30
4.	Pasien merasa puas berinteraksi dengan perawat dan dokter dengan mudah			4	8	18	30
5.	Pasien merasa puas dengan perawat dan dokter yang terampil dalam memberikan pelayanan kepada pasien			4	15	11	30
6.	Pasien merasa puas dengan pengobatan yang diberikan dokter dapat menyembuhkan penyakit			2	11	17	30
7.	Pasien merasa puas dengan pelayanan yang sangat ramah			1	12	17	30
8.	Pasien merasa puas dengan				14	16	30

No	Dimensi Kepuasan Pasien	STP	TP	CP	P	SP	N
	pelayanan yang memberi perhatian pada setiap keluhan.						
9,	Pasien merasa puas dengan kondisi ruang poli klinik gigi tempat perawatan giginya				9	21	30
10.	Pasien merasa puas terhadap kelengkapan alat-alat kesehatan yang pakai.				15	15	30

Tabel 3 menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi. Sampel penelitian terbanyak menjawab sangat puas pada pelayanan tepat waktu dan kondisi ruang poli klinik gigi tempat perawatan gigi dengan jumlah 22 orang.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Sampel Penelitian Berdasarkan Minat Berobat Kembali Pasien BPJS Dan Non Di Poli Gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya

No	Minat Berobat Kembali	Ya		Tidak		Jumlah
		N	%	n	%	
1.	Saya akan mengunjungi kembali pli gigi Puskesmas Tinewati jika saya memiliki keluhan	30	100	30	-	30
2.	Saya akan merekomendasikan teman, kerabat, saudara untuk berkunjung ke poli gigi Puskesmas Tinewati jika memiliki keluhan	30	100	30	-	30

Tabel 4 menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian minat berobat kembali pasien BPJS dan Non BPJS di Poli Gigi Puskesmas Tinewati dengan jawaban ya pada semua pertanyaan mengenai apakah berminat berobat kembali jika memiliki keluhan dan akan merekomendasikan pada teman dan kerabat untuk berobat dengan indeks rata-rata 100%.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Sampel Penelitian Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pasien BPJS Di Poli Gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya

No.	Kriteria	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Sangat baik	15	100
2.	Baik	-	
	Jumlah	15	100

Tabel 5 menggambarkan distribusi frekuensi sampel penelitian kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk kriteria sangat puas berjumlah 14 orang dengan persentase 93,3 %, dan Puas berjumlah 1 orang dengan persentase 6,7 %.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesa Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Minat Berobat Kembali Pasien BPJS dan Non BPJS Melalui Kepuasan Pasien di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya

Variabel	Spearman's rho	
	<i>Correlation Coefficient</i>	Sig. (2-tailed)
Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pasien BPJS dan Non BPJS dengan Minat Berobat Kembali Melalui Kepuasan Pasien	.610**	0,000

Tabel 6 menunjukkan Hasil uji Hipotesa menunjukkan terdapat hubungan signifikan yang kuat dan searah antara variabel mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya karena nilai Sig.(2-tailed) <0,05 yaitu sebesar 0.000 dengan koefisien korelasi yaitu 0.610.

Tabel 7 Hasil Uji Korelasi Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Minat Berobat Kembali Pasien BPJS Melalui Kepuasan Pasien di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya

Variabel	Spearman's rho	
	<i>Correlation Coefficient</i>	Sig. (2-tailed)
Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pasien BPJS dengan Minat Berobat Kembali Melalui Kepuasan Pasien	.646**	.009

Tabel 7 menunjukkan hasil uji korelasi menunjukkan terdapat hubungan signifikan yang kuat dan searah antara variabel mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya karena nilai Sig.(2-tailed) <0,05 yaitu sebesar 0.001 dengan koefisien korelasi yaitu 0.646.

Tabel 8 Hasil Uji Korelasi Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Minat Berobat Kembali Pasien Non BPJS Melalui Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya

Variabel	Spearman's rho	
	<i>Correlation Coefficient</i>	Sig. (2-tailed)
Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pasien Non BPJS dengan Minat Berobat Kembali Melalui Kepuasan Pasien	.515**	0,050

Tabel 8 Menunjukkan hasil uji korelasi menunjukkan terdapat hubungan signifikan yang kuat dan searah antara variabel mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan

kepuasan pasien Non BPJS di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya karena nilai Sig.(2-tailed) <0,05 yaitu sebesar 0.001 dengan koefisien korelasi yaitu 0.515

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 12 April–19 April 2023 terhadap pasien poli gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat berobat kembali pasien BPJS dan Non BPJS melalui kepuasan pasien di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan karakteristik klasifikasi pasien dari 30 pasien yang menjadi responden terdapat 15 responden BPJS dengan persentase (50%) dan pasien Non BPJS sebanyak (50%) yang menjadi sampel penelitian.

Hasil penelitian juga mengklasifikasikan berdasarkan karakteristik jenis kelamin dari 30 pasien yang menjadi responden sebagian besar yaitu 17 responden (56,7%) berjenis kelamin Perempuan dan 13 responden (43,3%) berjenis kelamin laki-laki.

Penelitian yang dilaksanakan mendapatkan hasil karakteristik responden berdasarkan usia dengan kategori yang paling banyak yaitu pada kelompok 21-30 tahun sebanyak 8 responden (26,7%) dan rentang 31-40 tahun sebanyak 8 orang (26,7%), 41-50 tahun sebanyak 6 orang (20%), <20 tahun 5 orang (16,7) dan rentang usia >50 tahun sebanyak 3 orang (10%). Semakin bertambahnya usia maka pengalaman dan pengetahuan semakin meningkat dan semakin bijak dalam memahami atau memaknai situasi di sekitar kita, diantaranya tingkat kepuasan dalam memaknai suatu kondisi (Notoatmodjo, 2018).

Sampel penelitian berdasarkan pekerjaan yang paling banyak yakni wiraswasta dan ibu rumah tangga sebanyak 6 orang (20%). Sedangkan sampel penelitian berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA/SLTA/STM berjumlah 16 orang (52,3%), tingkat pendidikan sangat mempengaruhi sikap seseorang untuk berperilaku positif. Tingkat pendidikan yang tinggi akan berpengaruh pada tingkat pengetahuan atau pengalaman yang cukup baik serta akan lebih mudah untuk menerima informasi yang datang. Tingkat pendidikan yang rendah akan berpengaruh terhadap perilaku seseorang sehingga responden kurang antusias dalam berkunjung ke fasilitas layanan kesehatan (Lestari, 2010).

Distribusi penilaian mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan dimensi kompetensi teknis (jaminan), sampel penelitian terbanyak menjawab Sangat Baik pada kemampuan Dokter dan perawat gigi dalam menjelaskan prosedur kerja dengan jumlah 21 orang. Distribusi penilaian mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan dimensi efisiensi pelayanan kesehatan (Daya Tanggap), sampel penelitian terbanyak menjawab Sangat Baik pada ketanggapan Perawat gigi dalam membantu Dokter Gigi melakukan prosedur perawatan dengan jumlah 20 orang. Distribusi penilaian mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan dimensi efektivitas layanan kesehatan, Sampel penelitian terbanyak menjawab Sangat Baik pada pemberian pelayanan yang teliti dan tepat waktu dengan jumlah 26 orang. Distribusi penilaian mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan dimensi kenyamanan (tampilan fisik) Sampel penelitian terbanyak menjawab Sangat Baik pada kelengkapan peralatan dengan jumlah 23 orang. Distribusi penilaian mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan dimensi hubungan antar manusia (empati) Sampel penelitian terbanyak menjawab sangat baik pada pemberian pelayanan tanpa memandang status social dengan jumlah 23 orang. Distribusi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi

dan mulut mendapati hasil sangat puas pada pelayanan tepat waktu dan kondisi ruang poli klinik gigi tempat perawatan gigi dengan jumlah 22 orang.

Hasil penelitian dari mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya Pasien BPJS dan Non BPJS mendapati kriteria baik dengan persentase 86,7%. Spesifikasi pasien BPJS mendapati kriteria baik dengan persentase 100%, Klasifikasi pasien non BPJS mendapati kriteria baik dengan persentase 73,3%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan adalah baik dengan selisih pasien Bpjs dan Non BPJS yakni 26,7%. Hal ini selaras dengan penelitian Jalias (2020) mengenai persepsi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Tamalate Kota Makasar tahun 2020, menyimpulkan bahwa indeks mutu pelayanan >60% adalah baik.

Hasil penelitian dari tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya mendapati kriteria puas dengan persentase 73,3%. Spesifikasi pasien BPJS mendapati kriteria baik dengan persentase 93,3%, Klasifikasi pasien non BPJS mendapati kriteria baik dengan persentase 73,3%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan adalah baik dengan selisih pasien Bpjs dan Non BPJS yakni 20%. Hal ini selaras dengan penelitian Anita (2021) mengenai kepuasan pasien di Puskesmas Balida Kabupaten Majalengka tahun 2021, menyimpulkan bahwa indeks kepuasan pasien jika >60% adalah puas.

. Hasil penelitian dari minat berobat kembali spesifikasi pasien BPJS di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya mendapati hasil para responden berminat untuk berobat kembali dengan persentase 100%. Hal ini selaras dengan penelitian Jalias (2020) mengenai minat berobat kembali di Puskesmas Tamalate Kota Makasar tahun 2020, menyimpulkan bahwa indeks minat berobat kembali pasien diatas >50%.

Hasil penelitian dari minat berobat kembali spesifikasi pasien Non BPJS di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya mendapati hasil para responden berminat untuk berobat kembali dengan persentase 100%. Sedangkan Hasil penelitian dari minat berobat kembali pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya mendapati hasil para responden berminat untuk berobat kembali dengan persentase 100%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa bahwa terdapat hubungan dengan signifikansi sangat kuat dan searah antara variabel mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat berobat kembali spesifikasi pasien BPJS di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya karena nilai $p < 0,05$ yaitu positif 0,009 dengan koefisien korelasi kuat yaitu 0,646%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan dengan minat berobat kembali spesifikasi pasien BPJS melalui kepuasan pasien dengan persentase minat berobat kembali 100%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa bahwa terdapat hubungan dengan signifikansi sangat kuat dan searah antara variabel mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat berobat kembali spesifikasi pasien Non BPJS di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya karena nilai $p < 0,05$ yaitu positif 0,050 dengan koefisien korelasi kuat yaitu 0,515%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan dengan minat berobat kembali spesifikasi pasien Non BPJS melalui kepuasan pasien dengan persentase minat berobat kembali 100%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji hipotesa terdapat hubungan dengan signifikansi kuat dan searah antara variabel mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut

terhadap minat berobat kembali pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya karena nilai $p > 0,05$ yaitu positif 0,000 dengan koefisien korelasi kuat yaitu 0,610%. Hal ini sama dengan penelitian (Raharja, 2018) kualitas pelayanan di bidang kesehatan merupakan suatu bentuk kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diharapkan dengan tingkat pelayanan yang didapatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, I. & Dhuhanityati, L. (2012). "Implikasi pelayanan prima [service excellence] dan paket agenda reformasi layanan kesehatan: pelajaran menarik dari Singapura dan Malaysia bagi Indonesia". *Jurnal Reformasi*. Universitas Tribhuwana. Vol. 2, No. 2, pp 109-120. Diakses Melalui: <https://jurnal.unitri.ac.id> , pada 10 Januari 2023.
- Ali.G.M. (2007). Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep dan Implementasi, Pusat Pengembangan Sistem Pembiayaan dan Manajemen Asuransi/ Jaminan Kesehatan. *Skripsi*. Fakultas. Kedokteran Universitas Gadjah Mada. Diakses melalui : <https://repository.ugm.ac.id/>, pada 10 Januari 2023
- Anggraeni. D. P. (2016). PELANGGAN "Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan ". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Universitas Brawijaya. Vol.1 No.37. pp 171. Diakses melalui : <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/>, pada 19 Januari 2023.
- Anggraini. A. I. (2015). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tenriawaru Kabupaten Bone. *Skripsi*. In Makassar. Universitas Hasanuddin. Diakses melalui: <http://digilib.unhas.ac.id/>, pada 13 Januari 2023.
- Asgar. R. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (Kia) Di Puskesmas Lasusua Kab Kolaka Utara. *Skripsi*. Universitass Hassanudin. Diakses melalui: <http://repository.unhas.ac.id/>, pada 13 Januari 2023.
- Assaf. A. F, (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan (Perspektif Internasional)*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. Diakses melalui: <https://perpustakaan.kemkes.go.id/>, Pada 25 Januari 2023.
- Azlina. (2015). "Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi Di Rsud Kota Tanjungpinang". *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Universitas Negeri Semarang. Vol 7. Diakses melalui: <https://jurnal.untan.ac.id/>, pada tanggal 20 Januari 2023.
- Berry. L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Business. <https://doi.org/10.1177/0001699303046002008>. Diakses melalui: <https://books.google.co.id/>, pada tanggal 25 Januari 2023.
- Buchbinder. S.B, Shanks NH. (2011) *Buku ajar manajemen pelayanan kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. hal.64-5. Diakses melalui <https://opac.perpusnas.go.id/>, pada tanggal 03 februari 2023.
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga. Diakses Melalui: Aplikasi Ipusnas, pada tanggal 14 Januari 2023.
- Darby. M. L. & Walsh, M. M., (2015) *Dental Hygiene Theoryand practice, 4ed*, Elsevier Saunders, Missouri. Diakses melalui: <https://ebook.poltekkestasikmalaya.ac.id/>, pada tanggal 10 Februari 2023.

- Departemen Kesehatan RI.(2002) ARRIME: *pedoman manajemen puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. Diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/>, pada 11 Februari 2023.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.(2009). Undang-undang nomor 36 tahun tentang kesehatan. Jakarta,. Diakses melalui: <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/>, pada 20 Januari2023.
- Dinas Kesehatan Jawa Barat (2021) “*Profil Kesehatan Jawa Barat Tahun 2021*”. Diakses melalui: <https://diskes.jabarprov.go.id/>, 17 Januari 2023.
- Gunawan, K. Djati, S.P. (2011). Kualitas layanan dan loyalitas pasien [studi pada rumah sakit umum swasta di kota Singaraja-Bali]. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Universitas Udayana Vol. 13, No. 1, pp 32-39. Diakses melalui: <https://jurnalmanajemen.petra.ac.id/>, pada 27 Januari 2023.
- Moenir.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara. Diakses melalui: Aplikasi Ipusnas, pada 10 Januari 2023.
- Indonesia. 1945. *Undang-Undang Nomor 28 H Tahun 1945 ayat 1 tentang Undang Undang dasar Negara Republik Indonesia Perubahan ke 2 Tahun 1945*. Sekretariat Negara. Jakarta. Diakses melalui: <https://jdih.komisiyudisial.go.id/>, pada 21 Januari 2023.
- Irfan, S.M., Ijaz, A. and Farooq, M.M. (2012). Patient satisfaction and service quality of public hospitals in Pakistan: an empirical assessment. *Middle-east Journal of Scientific Research*, Vol. 12, No. 6, pp: 870- 877. Diakses melalui: <https://idosi.org/>, 2 Februari 2023.
- Irmawati Sri, M. H. Sultan., dan Nurhannis (2017). “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu”. *Jurnal Katalogis*. Universitas Tadulako. Vol. 5 No.1. pp 188-197. Diakses melalui: <http://jurnal.untad.ac.id/>, pada 9 Januari 2023.
- Jalias Jai F. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Muut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan di Puskesmas Tamalate Makasar. *Tesis*. Universitas Muslim Indonesia.Diakses melalui: <https://instagram.com/jaifitrijalias>, pada 27 Januari 2023.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan (2003). *Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003Pedoman Umum Penyelenggaraan PelayananPublik*. Diakses melalui: <https://perpus.menpan.go.id/>, pada 18 Januari 2023.