

JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

Kualitas Pelayanan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan: Studi Cross-Sectional dengan Pendekatan SERVQUAL di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi

Dental and Oral Health Service Quality and Outpatient BPJS Patient Satisfaction: A Cross-Sectional Study Using the SERVQUAL Approach at Jakarta Islamic Hospital Pondok Kopi

Siti Azizah

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Article Info

Article History

Received: 27 Agu 2025

Revised: 15 Nov 2025

Accepted: 18 Feb 2026

ABSTRACT / ABSTRAK

Patient satisfaction is a key indicator of healthcare service quality, including dental and oral health services for BPJS beneficiaries. The high utilization of services at Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi highlights the need for a comprehensive evaluation of service quality. This study aimed to analyze service quality and outpatient satisfaction among BPJS patients using the SERVQUAL approach. A quantitative analytic study with a cross-sectional design was conducted from January to April 2024, involving 200 respondents selected through accidental sampling. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using the chi-square test, Odds Ratio (OR), and 95% Confidence Interval (CI). The results indicated that all SERVQUAL dimensions were generally rated as good, including tangible (62.5%), reliability (62.5%), responsiveness (61.5%), assurance (61.0%), and empathy (60.5%). However, patient satisfaction remained suboptimal, with nearly equal proportions of satisfied (50.5%) and less satisfied (49.5%) patients. No significant association was found between demographic characteristics and patient satisfaction. In conclusion, although service quality was perceived as good, it has not been fully reflected in patient satisfaction. Therefore, improvements should prioritize responsiveness, assurance, empathy, communication, and service consistency to enhance patient satisfaction within the BPJS healthcare system.

Keywords: *Dental services, patient satisfaction, service quality, SERVQUAL cross-sectional study*

Kepuasan pasien merupakan indikator utama mutu pelayanan kesehatan, termasuk layanan gigi dan mulut bagi peserta BPJS. Tingginya pemanfaatan layanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi menuntut evaluasi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan menggunakan pendekatan SERVQUAL. Studi kuantitatif analitik dengan desain cross-sectional dilakukan pada Januari-April 2024 dengan 200 responden yang dipilih secara accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji chi-square, Odds Ratio (OR), dan 95% Confidence Interval (CI). Hasil menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL dinilai baik, yaitu tangible (62,5%), reliability (62,5%), responsiveness (61,5%), assurance (61,0%), dan empathy (60,5%). Namun, tingkat kepuasan pasien masih belum optimal dengan proporsi hampir seimbang antara puas (50,5%) dan kurang puas (49,5%). Tidak terdapat hubungan signifikan antara karakteristik demografis dengan kepuasan pasien. Disimpulkan bahwa mutu pelayanan telah baik, tetapi belum sepenuhnya diikuti oleh kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan perlu difokuskan pada aspek responsiveness, assurance, empathy, komunikasi, dan konsistensi pelayanan untuk memperkuat kepuasan pasien dalam sistem layanan BPJS.

Kata kunci: *Pelayanan gigi dan mulut, kepuasan pasien, mutu pelayanan, SERVQUAL, cross-sectional study*

Corresponding Author:

Name : Siti Azizah

Affiliate : Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Address : Cireundeu, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

Email : siti.azizahh30@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam pembangunan kesehatan nasional, yang diarahkan agar masyarakat dapat menjangkau pelayanan yang bermutu secara adil dan merata (Depkes RI, 2015). Secara global, akses dan mutu pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan, termasuk pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut. World Health Organization melaporkan bahwa lebih dari 3,5 miliar orang di dunia mengalami penyakit gigi dan mulut, sehingga isu kualitas dan keterjangkauan layanan gigi dan mulut tetap menjadi perhatian utama, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia (WHO, 2022). Di Indonesia, perluasan akses pelayanan kesehatan dilakukan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan, termasuk pada pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif Manek. Selain itu, pemerintah dan pemerintah daerah juga bertanggung jawab menyediakan tenaga, fasilitas, alat, dan obat kesehatan gigi dan mulut agar pelayanan diberikan secara aman, bermutu, dan terjangkau (Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009; Norjani, 2022).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan karena berhubungan dengan kenyamanan, fungsi, dan kualitas hidup individu (Septiani et al., 2022; Rosidah et al., 2020). Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting untuk menilai mutu layanan, karena menggambarkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien (Yunike et al., 2023). Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk menilai mutu pelayanan adalah SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pendekatan ini dinilai memiliki reliabilitas dan validitas yang baik serta mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan dari sudut pandang pengguna layanan (Along, 2020; Vanesa et al., 2020).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pasien BPJS pada umumnya memiliki tingkat kepuasan yang bervariasi terhadap pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan gigi dan mulut. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada gambaran tingkat kepuasan secara deskriptif, perbandingan kelompok pasien PBI dan Non-PBI, atau hanya menilai dimensi pelayanan tertentu saja. Dengan demikian, masih terbatas penelitian yang menganalisis secara komprehensif hubungan seluruh dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan pada pelayanan gigi dan mulut di rumah sakit. Keterbatasan ini menunjukkan adanya research gap, karena evaluasi mutu pelayanan belum sepenuhnya diarahkan untuk mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang paling berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki layanan poli gigi dan mulut yang aktif dengan kunjungan pasien BPJS yang relatif tinggi. Kondisi ini menjadikan rumah sakit tersebut relevan sebagai setting penelitian untuk menilai kualitas pelayanan gigi dan mulut berdasarkan pengalaman pasien BPJS. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berbasis SERVQUAL, sekaligus menjadi dasar bagi rumah sakit dalam merumuskan perbaikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien dan mendukung penguatan implementasi JKN. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis kualitas pelayanan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan menggunakan pendekatan SERVQUAL di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan desain *cross-sectional* untuk mengeksplorasi hubungan kausal antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RS Islam Jakarta Pondok Kopi (variabel independen) dan persepsi kepuasan pasien BPJS (PBI dan Non-PBI) (variabel dependen). Variabel independen meliputi lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Variabel dependen kepuasan pasien, yaitu kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Selain itu, variabel demografis yang dianalisis meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status pernikahan, pekerjaan, dan pendapatan per bulan. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif dan bertujuan untuk menemukan hubungan antara variabel serta mencapai kesimpulan sebab-akibat. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga April 2024, dengan populasi yang mencakup seluruh pasien rawat jalan di RS Islam Jakarta Pondok Kopi selama tahun 2024.

Selain itu, penelitian ini juga memperhitungkan faktor-faktor demografis pasien sebagai variabel pengendali yang berpotensi memengaruhi persepsi kepuasan. Faktor-faktor demografis yang dianalisis meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status pernikahan, pekerjaan, dan pendapatan per bulan. Variabel-variabel ini diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan mengenai bagaimana karakteristik pasien berinteraksi dengan mutu pelayanan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Sampel penelitian terdiri dari 200 responden yang ditentukan berdasarkan rekomendasi *Malhotra et al. (2020)* bahwa ukuran sampel 100–200 responden memadai untuk penelitian kuantitatif dengan pendekatan *maximum likelihood*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu seluruh pasien yang datang selama periode penelitian, memenuhi kriteria, dan bersedia menjadi responden. Sampel ini mencakup pasien rawat jalan yang menerima perawatan kesehatan gigi dan mulut, dengan pengelompokan berdasarkan status kepesertaan BPJS (PBI dan Non-PBI). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan studi pustaka, di mana kuesioner berisi pertanyaan tertutup yang disusun untuk mengukur variabel yang diteliti. Selain itu, studi pustaka dilakukan untuk menghimpun informasi dari berbagai sumber yang kredibel guna memperkaya analisis.

Dalam pengumpulan data, beberapa hambatan dihadapi, termasuk kesulitan membedakan pasien poli gigi dan mulut dengan poli lainnya, serta kebutuhan bantuan untuk pasien lansia dalam mengisi kuesioner. Pengumpulan data dilakukan secara mandiri oleh peneliti tanpa asisten, yang menambah beban kerja dan berpotensi mempengaruhi efisiensi serta ketelitian dalam proses pengumpulan data. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur skala Likert 1–5. Uji validitas dilakukan menggunakan Corrected Item Total Correlation, dengan seluruh item memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,1166) sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*, dan seluruh dimensi menunjukkan nilai $\alpha > 0,60$, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 24 melalui tahapan *editing*, *coding*, *entry*, dan *cleaning*.

Analisis data melibatkan teknik analisis univariat dan bivariat untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan tren dalam data. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi karakteristik responden, dimensi SERVQUAL, dan kepuasan pasien.

Analisis bivariat menggunakan uji chi-square untuk menilai hubungan antara variabel independen dengan kepuasan pasien. Hasil disajikan dalam bentuk *p-value*, *Odds Ratio* (OR), dan *95% Confidence Interval* (95% CI), dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Etika penelitian dijaga dengan mengacu pada pedoman yang mengutamakan penghormatan terhadap hak dan privasi responden, serta mengoptimalkan manfaat dari hasil penelitian. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Jakarta dengan nomor ethical clearance No.10.030.B/KEPK-FKMUMJ/I/2024.

HASIL

Instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan. Seluruh item kuesioner menunjukkan nilai *Corrected Item Total Correlation* $> 0,1166$, sehingga dinyatakan valid. Nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ pada seluruh dimensi menunjukkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang memadai.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status pernikahan, pekerjaan, dan pendapatan per bulan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Demografik Responden (n=200)

	Karakteristik	n	%
Umur	Usia Muda (<46 tahun)	157	78,5
	Usia Tua (≥ 46 tahun)	43	21,5
Jenis Kelamin	Laki-laki	95	47,5
	Perempuan	105	52,5
Pendidikan Terakhir	Pendidikan Rendah (SD/SMP/SMA)	129	64,5
	Pendidikan Tinggi	71	35,5
Status Pernikahan	Menikah	140	70,0
	Tidak Menikah	60	30,0
Pekerjaan	Bekerja	148	74,2
	Tidak Bekerja	52	26,0
Pendapatan Per Bulan	Di bawah UMR (< Rp4.900.000)	114	57,0
	Di atas UMR (\geq Rp4.900.000)	86	43,0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 1, responden berada pada kelompok usia muda <46 tahun (78,5%), berjenis kelamin perempuan (52,5%), berpendidikan rendah (64,5%), berstatus menikah (70,0%), bekerja (74,0%), dan memiliki pendapatan di bawah UMR (57,0%). Komposisi ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan BPJS rawat jalan di poli gigi dan mulut Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi berasal dari kelompok usia produktif dengan latar belakang sosial ekonomi yang cukup beragam. Dominasi responden usia muda menunjukkan bahwa kebutuhan pelayanan gigi dan mulut tidak hanya tinggi pada kelompok usia lanjut, tetapi juga pada kelompok usia produktif yang membutuhkan pelayanan cepat, mudah diakses, dan efisien. Sementara itu, dominasi responden perempuan dapat berkaitan dengan

kecenderungan perempuan untuk lebih memperhatikan kondisi kesehatan dan lebih aktif memanfaatkan layanan kesehatan dibandingkan laki-laki.

Gambaran Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Distribusi penilaian mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta tingkat kepuasan pasien disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Analisis Univariat

Variabel	Kategori	n	%
<i>Tangible</i>	Baik	125	62,5
	Kurang baik	75	37,5
<i>Reliability</i>	Baik	125	62,5
	Kurang baik	75	37,5
<i>Responsiveness</i>	Baik	123	61,5
	Kurang baik	77	38,5
<i>Assurance</i>	Baik	122	61,0
	Kurang baik	78	39,0
<i>Empathy</i>	Baik	121	60,5
	Kurang baik	79	39,5

Sumber: Data Primer (diolah), 2024

Dilihat dari Tabel 2, seluruh dimensi mutu pelayanan berbasis SERVQUAL cenderung dinilai dalam kategori baik oleh mayoritas responden. Dimensi *tangible* dan *reliability* masing-masing memperoleh penilaian baik sebesar 62,5%, *responsiveness* 61,5%, *assurance* 61,0%, dan *empathy* 60,5%. Temuan ini menunjukkan bahwa secara deskriptif pasien menilai mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rumah sakit sudah cukup baik pada seluruh aspek utama pelayanan. Meskipun demikian, proporsi penilaian baik tersebut belum terlalu tinggi, karena masih terdapat sekitar 37,5%–39,5% responden yang menilai beberapa dimensi dalam kategori kurang baik. Hal ini sejalan dengan distribusi kepuasan pasien yang juga hampir seimbang antara puas dan kurang puas.

Pada dimensi *tangible*, sebagian besar pasien menilai aspek fasilitas fisik, kebersihan, ruang tunggu, kelengkapan sarana, dan penampilan petugas dalam kategori baik. Namun, masih terdapat penilaian kurang baik pada layanan berbasis sistem seperti pendaftaran online dan ketersediaan jadwal praktik dokter secara online, yang menunjukkan perlunya peningkatan pada akses informasi dan layanan digital.

Dimensi *reliability* menunjukkan bahwa pasien secara umum menilai pelayanan dokter gigi dan petugas cukup tepat, konsisten, dan dapat diandalkan. Meski demikian, masih terdapat penilaian kurang baik pada indikator pemenuhan pelayanan yang dijanjikan, kecepatan pelayanan, dan pemberian informasi, sehingga konsistensi pelayanan masih perlu diperkuat.

Pada dimensi *responsiveness*, mayoritas responden menilai petugas cukup tanggap dalam mendengarkan keluhan, memberikan informasi, serta menjelaskan keterlambatan pelayanan. Namun, masih terdapat sebagian pasien yang merasa kurang puas terhadap keterlambatan informasi maupun waktu tunggu pelayanan, terutama dalam alur pelayanan BPJS yang lebih kompleks.

Dimensi *assurance* juga dinilai baik oleh mayoritas responden, yang menunjukkan bahwa petugas cukup mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, dan penjelasan kepada pasien. Meski demikian, masih terdapat proporsi pasien yang cukup besar menilai kurang baik pada aspek komunikasi dan penjelasan penyakit.

Dimensi *empathy* memperoleh proporsi kategori baik paling rendah dibandingkan dimensi lain (60,5%). Temuan ini menunjukkan bahwa perhatian individual, kemampuan mengenali pasien, dan kepedulian personal dari petugas masih menjadi area yang perlu ditingkatkan.

Pada variabel kepuasan pasien, hasil menunjukkan bahwa 101 responden (50,5%) merasa puas, sedangkan 99 responden (49,5%) merasa kurang puas, sehingga tingkat kepuasan pasien masih belum optimal.

Analisis Bivariat

Hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hubungan Karakteristik Responden Dengan Kepuasan Pasien BPJS (n=200)

Variabel	Kepuasan Pasien				Total	p-Value	OR (95% CI)
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%			
Umur							
Usia Muda (<46 tahun)	80	51,0	77	49,0	157	0,941	1,09 (0,55-2,14)
Usia Tua (≥46 tahun)	21	48,8	22	51,2	43		Ref.
Jenis Kelamin							
Laki-laki	44	46,3	51	53,7	95	0,325	0,73 (0,42-1,27)
Perempuan	57	54,3	48	45,7	105		Ref.
Pendidikan Terakhir							
Pendidikan Tinggi	38	53,5	33	46,5	71	0,627	0,73 (0,42-1,27)
Pendidikan Rendah	63	48,8	66	51,2	129		Ref.
Status Perkawinan							
Menikah	75	53,6	65	46,4	140	0,241	1,51 (0,82-2,78)
Tidak Menikah	26	43,3	34	56,7	60		Ref.
Pekerjaan							
Bekerja	63	50,8	61	49,2	124	1,000	1,03 (0,58-1,83)
Tidak Bekerja	38	50,0	38	50,0	76		Ref.
Pendapatan							
≥ Rp 4.900.000	43	50,0	43	50,0	86	1,000	0,97 (0,55-1,69)
< Rp 4.900.000	58	50,9	56	49,1	114		Ref.

Sumber: Data Primer (diolah), 2024

Berdasarkan Tabel 3, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien. Variabel umur menunjukkan $p=0,941$ dengan $OR=1,09$ (95% CI: 0,55–2,14), yang berarti tidak ada perbedaan peluang kepuasan yang bermakna antara kelompok usia muda dan usia tua. Variabel jenis kelamin juga tidak berhubungan

signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,325$; $OR=0,73$; 95% CI: 0,42-1,27). Demikian pula pendidikan terakhir ($p=0,627$; $OR=0,73$; 95% CI: 0,42-1,27), status pernikahan ($p=0,241$; $OR=1,51$; 95% CI: 0,82-2,78), pekerjaan ($p=1,000$; $OR=1,03$; 95% CI: 0,58-1,83), dan pendapatan per bulan ($p=1,000$; $OR=0,97$; 95% CI: 0,55-1,69) tidak menunjukkan hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien.

Tidak signifikannya variabel demografis menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rumah sakit ini cenderung tidak ditentukan oleh latar belakang individu, melainkan lebih mungkin dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang mereka terima secara langsung.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi sudah dinilai cukup baik pada seluruh dimensi SERVQUAL, tetapi tingkat kepuasan pasien masih belum optimal. Kondisi ini menandakan bahwa peningkatan mutu layanan masih diperlukan, terutama pada aspek yang langsung membentuk pengalaman pasien, seperti kejelasan informasi, konsistensi pelayanan, kecepatan respons, dan perhatian personal dari petugas.

PEMBAHASAN

Pembahasan penelitian ini menitikberatkan pada mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan dimensi SERVQUAL serta implikasinya terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berada pada kategori cukup baik, tetapi proporsi kepuasan pasien masih hampir seimbang antara puas dan kurang puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang dinilai baik secara umum belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pasien secara optimal. Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terbentuk dari kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien sebelumnya (Kitapci et al., 2014; Yunike et al., 2023).

Pada dimensi *tangible*, mayoritas responden menilai fasilitas fisik rumah sakit, kebersihan, ruang tunggu, dan penampilan petugas dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah mampu membangun persepsi positif pada aspek bukti fisik pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sudarmiyanti et al. (2025) dan Rahim et al. (2021) yang menunjukkan bahwa bukti fisik pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, dan kebersihan lingkungan menjadi komponen awal yang sangat memengaruhi persepsi mutu dan kepuasan pasien. Namun, masih adanya penilaian kurang baik pada sistem pendaftaran online dan jadwal praktik dokter secara digital menunjukkan bahwa transformasi layanan berbasis teknologi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pasien BPJS. Dalam implementasi JKN, kemudahan akses digital sangat penting untuk meningkatkan efisiensi alur pelayanan dan menurunkan waktu tunggu (Manek, 2020).

Dimensi *reliability* juga dinilai cukup baik, yang menunjukkan bahwa pasien menilai dokter gigi dan petugas mampu memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan dapat diandalkan. Temuan ini mendukung hasil penelitian Akbar et al. (2023) yang menegaskan bahwa *reliability* merupakan salah satu dimensi paling penting dalam membentuk kepuasan pasien layanan kesehatan gigi di Indonesia. *Reliability* berkaitan langsung dengan ketepatan diagnosis, ketepatan tindakan, dan konsistensi pelayanan. Meski demikian, masih adanya

penilaian kurang baik pada aspek pemenuhan pelayanan yang dijanjikan dan kecepatan layanan menunjukkan bahwa konsistensi mutu belum dirasakan merata oleh seluruh pasien.

Pada dimensi *responsiveness*, sebagian besar pasien menilai petugas cukup tanggap dalam mendengarkan keluhan, memberikan informasi, dan menjelaskan keterlambatan pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa kecepatan respons petugas menjadi salah satu pembentuk pengalaman positif pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dewi et al. (2011) yang menunjukkan bahwa *responsiveness* berhubungan kuat dengan kepuasan pasien karena pasien sangat menghargai respons cepat terhadap kebutuhan dan keluhan mereka. Dalam pelayanan BPJS, *responsiveness* menjadi semakin penting karena pasien sering menghadapi proses administratif yang lebih kompleks dibanding pasien umum. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Sulviana (2024) yang menunjukkan bahwa *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan gigi, dengan *responsiveness* sebagai faktor yang paling dominan.

Dimensi *assurance* menunjukkan bahwa tenaga kesehatan dinilai cukup mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, dan penjelasan yang dibutuhkan pasien. Dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut, *assurance* memiliki makna penting karena pasien sering datang dengan kecemasan terhadap tindakan medis dan rasa nyeri. Temuan ini sejalan dengan penelitian Akbar & Pasiga (2017) dan Yong et al. (2021) yang menekankan bahwa komunikasi dokter-pasien, sikap profesional, dan kemampuan menjelaskan kondisi penyakit merupakan faktor yang sangat menentukan kepuasan pasien di klinik gigi. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Amir et al. (2025) pada pasien BPJS di layanan gigi rumah sakit rujukan, yang menunjukkan bahwa dimensi *assurance* menjadi salah satu pendorong utama kepuasan pasien pada layanan gigi yang dibiayai asuransi publik.

Dimensi *empathy* merupakan dimensi dengan proporsi kategori baik paling rendah dibanding dimensi lain. Temuan ini menunjukkan bahwa perhatian individual, kemampuan mengenali kebutuhan pasien, dan kepedulian personal dari petugas masih menjadi area yang paling membutuhkan perbaikan. Hasil ini sangat konsisten dengan penelitian Luo et al. (2018) yang menyatakan bahwa pengalaman emosional pasien, perhatian personal, dan sikap empatik dokter gigi merupakan determinan utama kepuasan pasien dalam layanan dental care. Temuan serupa juga dijelaskan oleh Byrne et al. (2019) bahwa aspek proses interpersonal dalam pelayanan primer kedokteran gigi sangat berpengaruh terhadap pengalaman pasien. Selain itu, Amir et al. (2025) menegaskan bahwa *empathy* merupakan pendorong utama kepuasan dan loyalitas pada layanan gigi bagi pasien BPJS, sedangkan Semedo et al. (2025) menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap komunikasi tenaga kesehatan gigi juga berperan penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif.

Meskipun karakteristik demografis seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, status pernikahan, pekerjaan, dan pendapatan tidak menunjukkan hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien, hasil ini justru memperkuat bahwa pengalaman pelayanan lebih menentukan dibanding latar belakang individu pasien. Temuan ini sejalan dengan Bleich et al. (2015) yang menyatakan bahwa pengalaman langsung pasien terhadap mutu sistem pelayanan kesehatan lebih berpengaruh terhadap kepuasan dibanding faktor demografis. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit sebaiknya lebih difokuskan pada pengalaman pasien selama menerima pelayanan.

Implikasi Kebijakan Sistem JKN

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting terhadap penguatan implementasi JKN melalui BPJS Kesehatan. Kepuasan pasien tidak hanya menjadi indikator mutu rumah sakit, tetapi juga mencerminkan keberhasilan sistem JKN dalam menjamin pelayanan yang bermutu, cepat, dan setara. Temuan bahwa dimensi *empathy*, *responsiveness*, dan *reliability* masih belum optimal menunjukkan perlunya penguatan standar mutu layanan BPJS, khususnya pada:

- digitalisasi alur pendaftaran,
- kejelasan jadwal dokter,
- standar waktu tunggu,
- komunikasi informasi tindakan,
- pelatihan komunikasi empatik tenaga kesehatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Pratama et al. (2022) dan Mastuti et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pelayanan menjadi faktor penting dalam membedakan persepsi kepuasan pasien JKN subsidi dan non-subsidi.

Bias dan Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, desain *cross-sectional* hanya menggambarkan kondisi pada satu waktu sehingga belum dapat menjelaskan hubungan sebab-akibat secara kuat. Kedua, data diperoleh melalui kuesioner self-report, sehingga sangat dipengaruhi persepsi subjektif pasien dan berpotensi menimbulkan response bias. Ketiga, penelitian ini belum menganalisis hubungan langsung antara masing-masing dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien, sehingga belum dapat mengidentifikasi dimensi mutu pelayanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan analisis regresi logistik atau SEM/PLS agar kontribusi masing-masing dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien BPJS dapat dijelaskan secara lebih komprehensif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, Penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi secara umum telah dinilai baik pada seluruh dimensi SERVQUAL, namun tingkat kepuasan pasien BPJS masih berada pada kondisi yang belum optimal karena proporsi pasien puas dan kurang puas relatif seimbang. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara deskriptif belum selalu secara langsung menghasilkan kepuasan pasien yang tinggi, terutama apabila aspek pengalaman pelayanan sehari-hari belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien.

Secara ilmiah, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan kajian manajemen mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam sistem JKN, khususnya dengan menunjukkan bahwa karakteristik demografis pasien tidak berperan dominan dalam membentuk kepuasan. Hal ini memperkuat perspektif bahwa kepuasan pasien lebih banyak ditentukan oleh kualitas pengalaman pelayanan yang dirasakan secara langsung, terutama pada aspek kejelasan informasi, kecepatan respons, konsistensi pelayanan, dan perhatian personal petugas.

Temuan ini juga memperluas penerapan model SERVQUAL pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut pasien BPJS, sehingga dapat menjadi dasar ilmiah bagi evaluasi mutu pelayanan berbasis pengalaman pasien di fasilitas kesehatan tingkat rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi disarankan untuk memfokuskan upaya peningkatan mutu pelayanan pada dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, karena ketiga aspek tersebut berhubungan langsung dengan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Perbaikan dapat dilakukan melalui penguatan standar operasional prosedur (SOP) komunikasi pelayanan, peningkatan kecepatan respons petugas terhadap keluhan pasien, penyederhanaan alur administrasi dan waktu tunggu, serta optimalisasi sistem informasi jadwal dan pendaftaran secara online. Selain itu, pelatihan tenaga kesehatan dan petugas administrasi mengenai komunikasi yang berpusat pada pasien (*patient-centered communication*) perlu dilakukan secara berkala agar kualitas interaksi interpersonal, kejelasan informasi, dan perhatian personal terhadap pasien semakin meningkat.

Pada tingkat kebijakan yang lebih luas, hasil penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi pengelola program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN/BPJS) untuk memperkuat evaluasi mutu pelayanan yang tidak hanya berfokus pada aspek administratif dan klaim, tetapi juga pada pengalaman pasien selama menerima layanan. Indikator seperti kejelasan informasi hak dan kewajiban pasien, kecepatan pelayanan, kualitas komunikasi tenaga kesehatan, serta persepsi keadilan antara pasien BPJS dan non-BPJS perlu menjadi bagian dari monitoring mutu layanan secara berkala. Dengan demikian, kebijakan peningkatan mutu pelayanan dapat lebih berorientasi pada kebutuhan nyata pasien dan mendukung penguatan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan analisis yang lebih dalam mengenai hubungan antara masing-masing dimensi SERVQUAL dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan pendekatan multivariat, sehingga dapat diidentifikasi faktor mutu pelayanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, penelitian komparatif antara pasien BPJS dan non-BPJS atau studi pada beberapa rumah sakit berbeda juga penting dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam sistem JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(1), 170. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Akbar, F. H., Awang, A. H., & Rivai, F. (2023). Effect of quality of dental health services to patient satisfaction in Indonesia 2019: Importance-performance analysis. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, 23, e200098. <https://doi.org/10.1590/pboci.2023.031>
- Akbar, F. H., & Pasiga, B. (2017). Patient satisfaction level with health care quality at Dental Hospital of Hasanuddin University. *Atlantis Press*.
- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94-99.

- Amir, A. M. I. M., Thahir, H., Indriani, L., Akbar, F. H., Habar, E. H., & Rieuwpassa, I. E. (2025). Assurance and empathy: Key drivers of patient satisfaction and loyalty in public-insured dental services. *Journal of Dentomaxillofacial Science*, 10(4), 215–219. <https://doi.org/10.15562/jdmfs.v10i4.2140>
- Bleich, S. N., Özaltın, E., & Murray, C. J. L. (2009). How does satisfaction with the healthcare system relate to patient experience? *Bulletin of the World Health Organization*, 87, 271–278. <https://doi.org/10.2471/BLT.09.067710>
- Byrne, M. J., Tickle, M., Glenny, A. M., Campbell, S., Goodwin, T., & O'Malley, L. (2019). A systematic review of quality measures used in primary care dentistry. *International Dental Journal*, 69(4), 252–264. <https://doi.org/10.1111/idj.12453>
- Depkes RI. (2015). Profil Kesehatan Indonesia tahun 2015. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Dewi, F. D., Sudjana, G., & Oesman, Y. M. (2011). Patient satisfaction analysis on service quality of dental health care based on *empathy* and *responsiveness*. *Dental Research Journal*, 8(4), 172–177. <https://doi.org/10.4103/1735-3327.8603>
- Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, İ. T. (2014). The impact of service quality dimensions on patient satisfaction, repurchase intentions and word-of-mouth communication in the public healthcare industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 161–169. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.030>
- Luo, J. Y. N., Liu, P. P., & Wong, M. C. M. (2018). Patients' satisfaction with dental care: A qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health*, 18(1), 15. <https://doi.org/10.1186/s12903-018-0477-7>
- Manek, O. (2020). Analysis of hospital health care, health facilities level I of BPJS patients satisfaction in Sikumana Public Health Centre Kupang. *Journal for Quality in Public Health*, 3(2), 544–552. <https://doi.org/10.30994/jqph.v3i2.104>
- Mastuti, S., DAM, F. N., & Kusumastuti. (2021). Gambaran tingkat kepuasan pelayanan pada pasien BPJS PBI dan pasien BPJS non PBI yang dirawat di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 17(2), 171–177. <https://doi.org/10.26753/jikk.v17i2.660>
- Norjani. (2022). Analisis pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional di Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 864.
- Malhotra, N. K., Nunan, D., & Birks, D. F. (2020). *Marketing Research Applied Insight* (6th ed.). Pearson. ISBN 9781292308722.
- Pratama, Y. Y., Hidayat, M. S., Marwati, T. A., Handayani, L., & Adnan, M. L. (2022). Perbedaan tingkat kepuasan pasien JKN subsidi dan pasien JKN non subsidi dimensi *reliability* dan *responsiveness*: Studi kasus. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 5(2), 53–62. [https://doi.org/10.21297/ijhaa.2022.5\(2\).53-62](https://doi.org/10.21297/ijhaa.2022.5(2).53-62)
- Pratiwi, R. P., Misnaniarti, & Idris, H. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kesehatan*, 13(Supplementary 2), 93–103. <http://dx.doi.org/10.35730/jk.v13i0.860>
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S.-L., & Yaacob, N. M. (2021). Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in Malaysia using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare*, 9(10), 1369. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>

- Rosidah, N. E., Nurbayani, S., Barus, A., Sofian, R., & Purnama, T. (2020). Kebutuhan perawatan gigi dan mulut pada pasien lansia di Poliklinik Pertamedika Bekasi periode Januari–Maret tahun 2020. *JDHT Journal of Dental Hygiene and Therapy*, 1(1).
- Semedo, C., Costa, J., & Kern de Castro, E. (2025). The communication satisfaction of geriatric patients treated by dental students and dentists in a university dental clinic: A cross-sectional study. *Geriatrics*, 10(4), 93. <https://doi.org/10.3390/geriatrics10040093>
- Septiani, D., Sughesti, D., Susanti, D., Sihombing, M. T. P., & Novitasari, S. (2022). Pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut di era pandemi COVID-19, demi kelangsungan aktivitas usaha. *Dedikasi PKM UNPAM*, 3(1), 56–66.
- Sulviana, F. (2024). Analysis of patient satisfaction with dental health services at the community health centre. *Lentera Perawat*, 5(2). <https://doi.org/10.52235/lp.v5i2.355>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Vanesa, D., Firman, & Mesta, H. A. (2020). Analisis peningkatan kualitas pelayanan pasien menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 2(1), 28–35.
- World Health Organization. (2022). *Global oral health status report: Towards universal health coverage for oral health by 2030*. World Health Organization.
- Yong, A. J., Mohamad, N., Saddki, N., Ahmad, W. M. A. W., & Alam, M. K. (2021). Patient satisfaction towards dentist-patient interaction among patients attending outpatient dental clinic Hospital Universiti Sains Malaysia. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*, 21, e0123. <https://doi.org/10.1590/pboci.2021.041>
- Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., & Suswinarto, D. Y. (2023). Mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Sosial dan Kesehatan*, 12(1), 183–189. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.990>