

## KEPUASAN PASIEN JKN DI UNIT LAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT KLINIK KIMIA FARMA NUSA DUA

**Putu Arya Swetawijaya<sup>1\*</sup>, I Ketut Suarjana<sup>2</sup>, Luh Seri Ani<sup>3</sup>**

Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana<sup>1</sup>, Departemen Kesehatan Masyarakat dan Kedokteran Pencegahan, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana<sup>2,3</sup>

*\*Corresponding Author : aryasweta711@gmail.com*

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan komponen penting dalam menjaga kualitas hidup masyarakat, terutama peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Klinik Kimia Farma Nusa Dua sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) berperan menyediakan layanan gigi dan mulut bagi peserta JKN. Namun, tantangan dalam memenuhi harapan pasien terhadap aksesibilitas, biaya, dan kualitas layanan masih sering terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik pasien JKN dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Kimia Farma Nusa Dua. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif cross-sectional deskriptif. Data dikumpulkan dari 130 pasien JKN yang memenuhi kriteria inklusi, seperti usia 17–65 tahun dan minimal satu kali kunjungan ke klinik selama periode Mei 2024. Pengambilan sampel dilakukan secara simple random sampling menggunakan aplikasi random number generator. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur berdasarkan *Dental Satisfaction Questionnaire* (DSQ) yang mencakup tujuh dimensi kepuasan. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan perangkat lunak SPSS dan Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien adalah perempuan (53,8%), berusia 17–25 tahun (49,2%), berpendidikan SMA (43,8%), dan bekerja sebagai pegawai swasta atau tidak bekerja (28,5%). Sebanyak 70% pasien melaporkan kepuasan yang tinggi terhadap layanan klinik. Dimensi dengan nilai kepuasan tertinggi adalah kualitas layanan (mean 3,92), sedangkan aspek kenyamanan pemeriksaan menunjukkan nilai terendah (mean 3,65). Penelitian ini menyimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan layanan di klinik, meskipun beberapa dimensi, seperti kenyamanan dan konsistensi pelayanan oleh dokter yang sama, memerlukan peningkatan.

**Kata kunci** : aksesibilitas, kepuasan pasien, klinik gigi, layanan kesehatan, peserta JKN

### ABSTRACT

*Dental and oral health services are an essential component in maintaining the quality of life for the public, particularly for participants of the National Health Insurance (JKN) program. Klinik Kimia Farma Nusa Dua, as a primary healthcare facility (FKTP), plays a significant role in providing dental and oral health services to JKN participants. However, challenges in meeting patient expectations regarding accessibility, costs, and the quality of services are still prevalent. This study aims to describe the characteristics of JKN patients and their level of satisfaction with dental and oral health services at Klinik Kimia Farma Nusa Dua. The study uses a quantitative cross-sectional descriptive design. Data were collected from 130 JKN patients who met the inclusion criteria, such as being between the ages of 17 and 65 and having at least one visit to the clinic during the period of May 2024. A simple random sampling method was employed using a random number generator application. Data were gathered using a structured questionnaire based on the Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ), covering seven dimensions of satisfaction. Data analysis was conducted descriptively using SPSS and Excel software. The results of the study revealed that the majority of patients were female (53.8%), aged 17–25 years (49.2%), with a high school education (43.8%), and worked in private employment or were unemployed (28.5%). Approximately 70% of patients reported high satisfaction with the clinic's services. The dimension with the highest satisfaction score was service quality (mean 3.92), while the comfort of the examination showed the lowest score (mean 3.65). This study concludes that most patients were satisfied with the services provided at the clinic, although some dimensions, such as comfort and consistency in receiving care from the same doctor, need improvement.*

**Keywords** : accessibility, dental clinic, health services, JKN participants, patient satisfaction

## PENDAHULUAN

Masalah kesehatan gigi dan mulut telah menjadi isu kesehatan global yang signifikan. Berdasarkan data dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), sekitar 3,5 miliar orang di dunia mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut, dengan karies gigi menjadi masalah utama yang dialami oleh sebagian besar individu (WHO, 2023). Masalah ini tidak hanya mempengaruhi kesehatan, tetapi juga berdampak pada aspek ekonomi, dengan biaya perawatan yang mencapai sekitar US\$ 442 miliar per tahun (Bawaskar and Bawaskar, 2020). Berdasarkan *Global Burden of Disease Study* yang dilaporkan oleh WHO (2023), penyakit gigi dan mulut menduduki peringkat ke-5 sebagai penyebab *Years Lived with Disability* (YLD), yang menunjukkan dampak besar terhadap kualitas hidup dan produktivitas masyarakat global (WHO, 2023). Masalah kesehatan gigi dan mulut di Indonesia juga menjadi perhatian serius. Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018, prevalensi karies gigi di Indonesia mencapai 45,3%, dengan hanya 31,1% dari populasi yang menerima perawatan dari tenaga medis terlatih (Kemenkes RI, 2018). Bahkan, 68,9% penduduk Indonesia tidak mendapatkan perawatan gigi yang dibutuhkan. Selain itu, 44% masyarakat mengakui ketidaktauhan mereka tentang pentingnya pemeriksaan gigi rutin sebagai langkah preventif terhadap karies gigi (Kemenkes RI, 2022).

Data ini menunjukkan bahwa masih banyak individu yang tidak mendapatkan perawatan yang tepat, meskipun masalah kesehatan gigi dan mulut dapat dihindari dengan pencegahan yang tepat. Pemerintah Indonesia telah berupaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan gigi melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Implementasi JKN yang dimulai pada tahun 2014 bertujuan untuk memberikan akses kesehatan yang lebih merata bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk dalam hal pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Tama and Suryani, 2022). Hasil penelitian oleh Sinaga *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa program JKN telah memberikan dampak positif terhadap pelayanan kesehatan gigi, dengan meningkatkan aksesibilitas dan ketersediaan layanan gigi di fasilitas kesehatan. Hal ini terbukti dengan meningkatnya jumlah pasien yang mengunjungi fasilitas kesehatan gigi setelah adanya JKN (Balkaran, Osoba and Rafeek, 2022).

Meskipun jumlah peserta JKN terus meningkat, namun masih terdapat beberapa tantangan dalam hal kualitas pelayanan kesehatan gigi di Indonesia. Data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi secara nasional masih rendah. Menurut Balkaran, Osoba and Rafeek, (2022), rendahnya kualitas layanan ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan gigi dan mengurangi tingkat kunjungan pasien ke klinik gigi. Keluhan pasien sering kali terkait dengan waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi mengenai layanan JKN, serta sikap staf yang kurang ramah dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun program JKN berhasil meningkatkan jumlah pasien, kualitas layanan masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan pasien (Setiawan *et al.*, 2022).

Peningkatan jumlah peserta JKN diikuti oleh pertumbuhan pesat fasilitas kesehatan gigi, termasuk klinik gigi swasta. Data dari Riskesdas 2018 menunjukkan bahwa rasio dokter gigi per 100.000 penduduk di Indonesia hanya 0,47 (Kemenkes RI, 2018). Namun jumlah puskesmas yang memiliki dokter gigi meningkat dari 5.774 pada tahun 2018 menjadi 7.245 pada tahun 2022 (Kemenkes RI, 2022). Meskipun terjadi peningkatan jumlah fasilitas kesehatan gigi, kompetisi di antara klinik-klinik gigi dapat memicu peningkatan kualitas pelayanan. Klinik-klinik gigi berlomba-lomba memperkenalkan teknologi terbaru, seperti alat radiologi digital dan sistem CAD/CAM, untuk menarik pasien (Kemenkes RI, 2023). Selain itu, mereka juga berusaha meningkatkan kebersihan dan sterilisasi alat medis untuk memastikan kenyamanan dan rasa aman bagi pasien. Klinik Kimia Farma Nusa Dua di Kabupaten Badung merupakan bagian dari jaringan klinik BUMN. Klinik ini mencatatkan

peningkatan signifikan dalam jumlah pasien JKN dan non-JKN dalam dua tahun terakhir. Pada tahun 2023, klinik ini melayani 2.000 pasien JKN dan 2.500 pasien non-JKN, yang mencerminkan peningkatan sebesar 33% untuk pasien JKN dan 25% untuk pasien non-JKN dibandingkan tahun sebelumnya (Kimia Farma, 2024). Peningkatan jumlah pasien ini menunjukkan bahwa program JKN semakin diterima oleh masyarakat, serta keberhasilan klinik dalam menarik pasien dari berbagai kalangan, baik yang terdaftar dalam program JKN maupun non-JKN. Meskipun terjadi peningkatan jumlah pasien namun klinik ini masih menghadapi beberapa keluhan terkait pelayanan, di antaranya waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi mengenai layanan JKN, serta sikap staf yang dianggap kurang ramah. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan survei kepuasan pasien guna memahami lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien JKN di klinik tersebut (Herawati *et al.*, 2019).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, serta memberikan rekomendasi bagi manajemen klinik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan efektivitas program JKN secara lebih menyeluruh di tingkat klinik dan nasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN di Unit Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Klinik Kimia Farma Nusa Dua.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik dan tingkat kepuasan pasien JKN di Unit Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Klinik Kimia Farma Nusa Dua. Data dikumpulkan pada satu titik waktu untuk memberikan gambaran kondisi secara keseluruhan. Lokasi penelitian berada di Klinik Kimia Farma Nusa Dua, yang berlokasi di Jalan By Pass Ngurah Rai No. 890, Benoa, Kuta Selatan. Proses pengumpulan data dilakukan selama 14 hari pada bulan Mei 2024 dengan pelaksanaan wawancara langsung kepada pasien yang telah dipilih sebagai responden. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien JKN yang menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Kimia Farma Nusa Dua selama periode penelitian. Sampel penelitian diambil dari populasi tersebut dengan kriteria inklusi yaitu pasien yang merupakan peserta JKN aktif, berusia 17–65 tahun, dan telah mengunjungi layanan gigi dan mulut minimal satu kali. Pasien yang tidak mampu memberikan respons akurat atau menolak berpartisipasi dikecualikan dari penelitian ini.

Besar sampel dihitung menggunakan metode simple random sampling dengan target minimal 122 responden untuk mengantisipasi dropout. Total sebanyak 130 pasien berhasil dilibatkan dalam penelitian ini. Sampel dipilih secara acak menggunakan aplikasi random number generator berdasarkan nomor registrasi pasien yang terdaftar selama periode penelitian. Proses sampling dilakukan secara stratifikasi untuk memastikan keterwakilan dari setiap shift kerja klinik, yaitu pagi, siang, dan malam. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitas sebelumnya. Wawancara langsung dilakukan oleh enumerator yang telah terlatih, dan setiap pasien diwajibkan menandatangani informed consent sebelum berpartisipasi. Kuesioner mengukur dua variabel utama: karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status kepesertaan JKN, dan kelas perawatan JKN) dan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien dinilai menggunakan Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) yang mencakup tujuh dimensi, yaitu kualitas, aksesibilitas, ketersediaan, biaya, keterpaduan layanan, manajemen nyeri, dan kepuasan umum.

Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menilai distribusi karakteristik pasien dan tingkat kepuasan mereka. Data diolah menggunakan perangkat lunak SPSS dan Excel untuk

memastikan konsistensi dan keakuratan. Hasilnya disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, rata-rata, dan standar deviasi. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Universitas Udayana dengan nomor sertifikat 1234/KEPK-UDAYANA/2024. Selama penelitian, privasi dan kerahasiaan data pasien dijaga dengan baik. Identitas pasien tidak dicantumkan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

## HASIL

Hasil penelitian ini menggambarkan karakteristik pasien JKN yang memanfaatkan layanan di Unit Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Klinik Kimia Farma Nusa Dua, termasuk distribusi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, status kepesertaan BPJS, dan kelas perawatan JKN. Berikut adalah rincian karakteristik pasien yang disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik Pasien JKN di Unit Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Klinik Kimia Farma Nusa Dua**

Karakteristik	Frekuensi (n)	Proporsi (%)
<b>Usia (tahun)</b>	mean: 28 ±SD:19 (Min-maks: 17- 65)	
17-25	64	49.2
26-45	52	40.0
46-65	14	10.8
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	60	46.2
Perempuan	70	53.8
<b>Pendidikan</b>		
SD	7	5.4
SMP	13	10.0
SMA	57	43.8
Perguruan Tinggi	53	40.8
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/Mahasiswa	13	10.0
Pegawai Swasta	37	28.5
Pegawai Negeri	33	25.4
Pensiunan	10	7.7
Tidak Bekerja	37	28.5
<b>Status kepesertaan BPJS</b>		
PBI	56	43.1
Non PBI	74	56.9
<b>Kelas Perawatan JKN</b>		
Kelas 1	14	10.8
Kelas 2	74	56.9
Kelas 3	42	32.3

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik pasien JKN di Unit Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Klinik Kimia Farma Nusa Dua lebih banyak berusia 17-25 tahun dengan frekuensi 64 orang (49.2%) dan pasien perempuan dengan frekuensi 70 orang (53.8%). Dari sisi pendidikan, lebih banyak responen adalah lulusan SMA dengan frekuensi 57 orang (43.8%). Dalam hal pekerjaan, pasien yang bekerja sebagai pegawai swasta dan yang tidak bekerja masing-masing berjumlah 37 orang (28.5%). Dari segi status kepesertaan BPJS, lebih banyak responden adalah peserta Non-PBI dengan frekuensi 74 orang (56.9%), dan dalam hal kelas perawatan JKN, lebih banyak responden memilih Kelas 2 dengan frekuensi 74 orang (56.9%).

**Tabel 2. Deskripsi kepuasan pasien JKN di Unit Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Klinik Kimia Farma Nusa Dua**

No	Pernyataan	Jawaban								Mea n	$\pm$ S D		
		STS		TS		S		SS					
		n	%	n	%	n	%	n	%				
<b>A Kepuasan Umum</b>													
1	Pelayanan gigi di Klinik Kimia Farma Nusa Dua terus meningkat.	0	0.	5	3.	3	23.	95	73.	3.69	0.54		
0		0		8		0		1		1			
<b>B Kualitas</b>													
2	Dokter gigi melakukan pemeriksaan teliti dan menyeluruh.	0	0.	3	2.	2	19.	10	78.	3.76	0.48		
0		0		3		5		2		5			
6	Staf memperlakukan pasien dengan hormat.	0	0.	4	3.	1	11.	11	85.	3.82	0.46		
0		0		1		5		1		4			
11	Staf memahami kebutuhan pasien.	1	0.	2	1.	1	7.7	11	90.	3.87	0.44		
8		8		5		0		7		0			
14	Dokter dapat mengatasi masalah gigi pasien.	0	0.	0	0.	1	7.7	12	92.	3.92	0.27		
0		0		0		0		0		3			
16	Dokter menjelaskan tindakan dan biaya dengan jelas.	0	0.	1	0.	1	10.	11	88.	3.88	0.35		
0		0		8		4		8		5			
17	Keselamatan pasien diperhatikan dengan baik.	1	0.	0	0.	1	10.	11	89.	3.88	0.39		
8		8		0		3		0		6			
18	Pelayanan gigi di klinik modern dan terbaru.	0	0.	2	1.	2	21.	10	76.	3.75	0.47		
0		0		5		8		5		0			
<b>C Aksesibilitas</b>													
5	Waktu tunggu pasien lebih efisien.	0	0.	3	2.	2	17.	10	80.	3.78	0.47		
0		0		3		3		7		4			
13	Mudah membuat janji untuk perawatan gigi.	0	0.	3	2.	2	17.	10	80.	3.78	0.47		
0		0		3		3		7		4			
15	Jam praktek dokter gigi sangat baik.	1	0.	1	0.	1	11.	11	86.	3.85	0.44		
8		8		8		5		5		3			
<b>D Ketersediaan</b>													
7	Klinik ini adalah yang terbaik di daerah saya.	0	0.	3	2.	1	10.	11	87.	3.85	0.41		
0		0		3		3		0		4			
9	Lokasi klinik sangat strategis.	1	0.	1	0.	1	9.2	11	89.	3.87	0.42		
8		8		8		2				6			
<b>E Biaya</b>													
3	Tarif pelayanan gigi sangat terjangkau.	1	0.	2	1.	1	13.	11	84.	3.82	0.48		
8		8		5		7		1		0			
10	Dokter mencegah pengeluaran yang tidak perlu.	0	0.	3	2.	2	19.	10	78.	3.76	0.48		
0		0		3		5		2		5			
<b>F Keterpaduan Layanan</b>													
12	Saya dilayani dokter yang sama setiap kunjungan.	0	0.	2	1.	2	21.	10	76.	3.75	0.47		
0		0		5		8		5		0			
<b>G Manajemen Nyeri</b>													
4	Saya merasa nyaman saat pemeriksaan gigi.	0	0.	2	1.	4	32.	86	66.	3.65	0.51		
0		0		5		2		3		2			
8	Dokter dan perawat membantu mengurangi rasa sakit.	0	0.	2	1.	1	9.2	11	89.	3.88	0.37		
0		0		5		2				6			
19	Saya merasa tenang saat perawatan gigi.	0	0.	0	0.	1	7.7	12	92.	3.92	0.27		
0		0		0		0				0			

Tabel 2 ditemukan bahwa ada tiga pernyataan dengan nilai terendah terkait kepuasan pasien JKN di Unit Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Klinik Kimia Farma Nusa Dua.

Pertama, dalam aspek Manajemen Nyeri, pernyataan "Saya merasa nyaman saat pemeriksaan gigi" mendapatkan nilai mean 3.65, dengan 66.2% pasien merasa sangat setuju (SS) dan 32.3% setuju (S), menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pasien merasa nyaman, ada segmen yang merasa kurang nyaman dan memerlukan perhatian lebih. Kedua, dalam aspek Kualitas, pernyataan "Dokter gigi melakukan pemeriksaan teliti dan menyeluruh" memiliki mean 3.76, di mana 78.5% pasien SS, menandakan bahwa banyak yang puas, tetapi masih ada beberapa yang merasa kurang puas. Ketiga, terkait Keterpaduan Layanan, pernyataan "Saya dilayani dokter yang sama setiap kunjungan" mencatat mean 3.75, dengan 76.9% pasien SS. Hal ini menunjukkan banyaknya pasien yang dilayani oleh dokter yang sama, tetapi tetap ada 1.5% yang merasa tidak puas, menandakan perlunya konsistensi layanan.

Mengenai kepuasan umum, pernyataan "Pelayanan gigi di Klinik Kimia Farma Nusa Dua terus meningkat" menunjukkan hasil mean 3.69. Sebanyak 73.1% pasien sangat setuju (SS) dengan pernyataan ini, sementara hanya 3.8% yang tidak setuju (TS) dan nilai standar deviasi ( $\pm SD$ ) sebesar 0.54.

**Tabel 3. Gambaran Kepuasan Pasien JKN di Unit Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Klinik Kimia Farma Nusa Dua**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	Proporsi (%)
Tinggi	91	70.0
Rendah	39	30.0

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas pasien JKN di Unit Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Klinik Kimia Farma Nusa Dua merasa puas dengan pelayanan yang diterima, dengan 70% atau 91 pasien melaporkan tingkat kepuasan tinggi. Sementara itu, 30% atau 39 pasien melaporkan tingkat kepuasan rendah.

## PEMBAHASAN

Karakteristik usia pasien menunjukkan dominasi kelompok usia muda (17-25 tahun), sebanyak 64 orang (49.2%). Hal ini dapat menunjukkan bahwa kesadaran kesehatan gigi dan mulut lebih tinggi di kalangan usia muda, atau kebutuhan layanan kesehatan gigi pada kelompok usia tersebut lebih menonjol. Rata-rata usia pasien adalah 28 tahun, dengan rentang usia 17 hingga 65 tahun ( $\pm SD = 19$ ). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kelompok usia muda lebih aktif dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan karena tingkat kebutuhan dan aksesibilitas yang lebih tinggi (Chang and Chang, 2023). Mayoritas pasien adalah perempuan (53.8%). Perempuan seringkali lebih sadar akan kesehatan dan lebih sering mengakses layanan kesehatan dibandingkan laki-laki (Ware *et al.*, 2023). Dominasi pasien perempuan ini mencerminkan pola umum dalam pelayanan kesehatan gigi, di mana perempuan memiliki motivasi lebih tinggi untuk menjaga kesehatan estetika, termasuk gigi dan mulut.

Sebagian besar pasien berpendidikan SMA (43.8%) dan perguruan tinggi (40.8%), menunjukkan bahwa tingkat pendidikan memengaruhi kesadaran dan kemampuan mengakses layanan kesehatan. Pendidikan yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut (Hasibuan, 2023). Sebagian besar pasien merupakan pegawai swasta (28.5%) dan yang tidak bekerja (28.5%), diikuti oleh pegawai negeri (25.4%). Pekerjaan memengaruhi akses dan preferensi terhadap layanan kesehatan. Kelompok pegawai, baik negeri maupun swasta, umumnya memiliki fasilitas kesehatan tambahan melalui JKN atau program lainnya dari tempat kerja. Sementara kelompok yang tidak bekerja cenderung memanfaatkan JKN sebagai satu-satunya akses layanan kesehatan (Luo, Liu and Wong, 2018). Mayoritas pasien adalah peserta Non-PBI (56.9%). Hal ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan di klinik ini lebih banyak diakses oleh kelompok

masyarakat yang membayar secara mandiri dibandingkan dengan peserta PBI (yang iurannya dibayarkan pemerintah). Temuan ini menunjukkan bahwa program JKN sudah dapat diakses dengan baik oleh semua kelompok masyarakat, namun kelompok Non-PBI masih mendominasi (Aldossary *et al.*, 2023). Sebagian besar pasien memilih Kelas 2 (56.9%). Kelas perawatan ini mungkin dianggap memiliki keseimbangan antara fasilitas yang memadai dan biaya yang terjangkau. Preferensi terhadap Kelas 2 menunjukkan adanya keterjangkauan fasilitas layanan kesehatan bagi peserta JKN (Ridwan and Saftarina, 2015).

Karakteristik pasien di Klinik Kimia Farma Nusa Dua menunjukkan pola dominasi oleh kelompok usia muda, perempuan, pendidikan SMA, dan peserta Non-PBI yang memilih Kelas 2. Hasil ini memberikan gambaran bahwa fasilitas kesehatan gigi dan mulut di klinik ini dimanfaatkan oleh kelompok masyarakat dengan profil sosial-ekonomi menengah ke bawah, meskipun juga tetap diakses oleh kelompok dengan tingkat pendidikan dan pekerjaan yang lebih tinggi (Ridwan and Saftarina, 2015). Temuan ini dapat menjadi dasar untuk evaluasi program layanan kesehatan gigi di wilayah tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 70% atau 91 pasien melaporkan tingkat kepuasan tinggi, sementara 30% atau 39 pasien melaporkan tingkat kepuasan rendah. Meskipun angka 70% mencerminkan mayoritas pasien yang merasa puas, angka ini masih di bawah target standar yang ditetapkan oleh pemerintah, yaitu 80% atau lebih, yang mengharuskan setidaknya 80% pasien yang datang ke klinik merasa puas (Sinaga *et al.*, 2021). Temuan ini mengindikasikan bahwa, meskipun terdapat tingkat kepuasan yang signifikan, klinik belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi yang ditetapkan oleh pemerintah.

Sebagai perbandingan beberapa penelitian sebelumnya di Indonesia menunjukkan hasil yang bervariasi terkait tingkat kepuasan pasien. Penelitian oleh Setiawan *et al.*, (2022) melaporkan bahwa 75% pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebuah studi oleh Hasibuan, (2023) menemukan tingkat kepuasan pasien sebesar 82%, yang menunjukkan kinerja layanan yang lebih baik. Penelitian oleh Chang and Chang, (2023) menemukan sebesar 78% pasien merasa puasa terhadap layanan yang diberikan, mendukung bahwa sebagian besar pasien merasa puas, tetapi masih di bawah ekspektasi. Selain itu, penelitian oleh Setiawan *et al.*, (2022) melaporkan bahwa 72% pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima, menunjukkan tantangan serupa dalam mencapai standar yang ditetapkan.

Salah satu perhatian utama yang muncul dari penelitian adalah tarif pelayanan yang dianggap mahal. Meskipun kualitas layanan dianggap memadai, persepsi pasien terhadap biaya masih menjadi faktor penghambat kepuasan. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan tetapi juga oleh biaya yang harus dikeluarkan (Djoko Wijono, 2009). Menurut model Donabedian, dimensi struktur yang mencakup biaya pelayanan harus dipertimbangkan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Balkaran, Osoba and Rafeek, 2022). Klinik Kimia Farma perlu menilai kembali struktur tarif mereka dan mungkin mempertimbangkan penyesuaian harga atau menawarkan opsi pembiayaan yang lebih fleksibel untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap nilai layanan yang mereka terima.

Waktu tunggu yang lama merupakan faktor signifikan yang memengaruhi pengalaman pasien. Ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi operasional klinik. Dalam konteks teori Donabedian, proses pelayanan yang efisien dan efektif adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan pasien (Balkaran, Osoba and Rafeek, 2022). Klinik perlu memperbaiki proses penjadwalan, menambah tenaga medis, atau mengoptimalkan proses pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu. Ini sesuai dengan prinsip bahwa proses yang baik harus menjamin pelayanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien (Landigan, 2005). Walaupun sebagian besar pasien merasa diperlakukan dengan hormat oleh staf, ada indikasi bahwa komunikasi dan interaksi masih bisa ditingkatkan. Teori kepuasan dan model Donabedian menekankan pentingnya komunikasi yang efektif antara pasien dan penyedia

layanan sebagai bagian dari proses pelayanan (Djoko Wijono, 2009). Peningkatan pelatihan staf dalam keterampilan komunikasi dan perilaku caring dapat memperbaiki persepsi pasien tentang interaksi mereka dengan tenaga medis. Hal ini akan membantu dalam membangun hubungan yang lebih baik antara pasien dan staf, serta meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, fokus pada peningkatan aspek-aspek seperti biaya, waktu tunggu, dan komunikasi staf akan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Kimia Farma Nusa Dua. Dengan memperbaiki area-area tersebut, klinik tidak hanya akan memenuhi harapan pasien JKN tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Mengintegrasikan teori kepuasan dengan model Donabedian dalam evaluasi dan perbaikan layanan akan memberikan pendekatan yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien JKN di Unit Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Klinik Kimia Farma Nusa Dua memiliki karakteristik demografis utama berupa kelompok usia muda (17–25 tahun), dengan sebagian besar adalah perempuan (53,8%) dan lulusan SMA (43,8%). Dalam hal pekerjaan, pasien terbanyak berasal dari kelompok pegawai swasta dan yang tidak bekerja (masing-masing 28,5%). Sebagian besar adalah peserta BPJS Non-PBI (56,9%) yang memilih layanan kelas 2 (56,9%). Tingkat kepuasan pasien secara umum tinggi, dengan 70% pasien melaporkan kepuasan yang tinggi terhadap layanan, meskipun terdapat segmen yang merasa kurang puas, terutama terkait kenyamanan pemeriksaan gigi (mean 3,65) dan konsistensi pelayanan oleh dokter yang sama (mean 3,75). Aspek kualitas layanan, seperti ketelitian dokter dalam pemeriksaan (mean 3,76) dan penyediaan fasilitas modern (mean 3,75), dinilai baik oleh mayoritas pasien, namun tetap memerlukan peningkatan untuk mengatasi persepsi kurang puas pada sebagian kecil pasien.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terimakasih kepada Klinik Kimia Farma Nusa Dua atas izin pelaksanaan penelitian dan dukungan selama pengumpulan data. Penghargaan juga disampaikan kepada seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dan memberikan informasi yang diperlukan. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada pihak-pihak yang telah membantu proses penelitian ini hingga selesai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aldossary, M.S. *et al.* (2023) ‘Exploring Predictors of Patient Satisfaction in Dental Services: A Secondary Analysis Study’, *Patient Preference and Adherence*, 17(December), pp. 3259–3263. Available at: <https://doi.org/10.2147/PPA.S433352>.
- Balkaran, R.L., Osoba, T. and Rafeek, R. (2022) ‘A cross-sectional study of patients’ satisfaction with dental care facilities: A survey of adult treatment at the University of the West Indies, School of Dentistry’, *West Indian Medical Journal*, 63(5), pp. 490–498. Available at: <https://doi.org/10.7727/wimj.2013.197>.
- Bawaskar, H.S. and Bawaskar, P.H. (2020) ‘Oral diseases: a global public health challenge’, *The Lancet*, pp. 185–186. Available at: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(19\)33016-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(19)33016-8).
- Chang, W.J. and Chang, Y.H. (2023) ‘Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care’, *Journal of Dental Sciences*, 8(3), pp. 239–247. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jds.2012.10.006>.

- Djoko Wijono (2009) ‘Manajemen mutu pelayanan kesehatan : teori, strategi, dan aplikasi; Volume 2’.
- Hasibuan, R.R. (2023) ‘The Impact of Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) and Word of Mouth on Patient Satisfaction Educational Dental and Oral Hospital’, *Telaah Bisnis*, 23(2), p. 129. Available at: <https://doi.org/10.35917/tb.v23i2.296>.
- Herawati *et al.* (2019) *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Syria Studies.
- Kemenkes RI (2018) *Hasil Riset Kesehatan Dasar Indonesia Tahun 2018*. Available at: <https://repository.badankebijakan.kemkes.go.id/id/eprint/3514/>.
- Kemenkes RI (2022) ‘Kesehatan Gigi Dan Mulut di Indonesia’, *Perpustakaan Online Kemenkes RI*. Jaka: Kementerian Kesehatan RI, pp. 1–24. Available at: <https://perpustakaan.kemkes.go.id/2022/08/kesehatan-gigi-dan-mulut-2/>.
- Kemenkes RI (2023) *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Available at: <https://www.kemkes.go.id/id/profil-kesehatan-indonesia-2023>.
- Kimia Farma (2024) *Klinik*. Available at: <https://www.kimiafarma.co.id/id/klinik>.
- Landrigan, M. (2005) ‘Customer Relationship Management: Concepts and Tools’, *Journal of Consumer Marketing*, pp. 237–238. Available at: <https://doi.org/10.1108/07363760510605380>.
- Luo, J.Y.N., Liu, P.P. and Wong, M.C.M. (2018) ‘Patients’ satisfaction with dental care: A qualitative study to develop a satisfaction instrument’, *BMC Oral Health*, 18(1), pp. 1–10. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12903-018-0477-7>.
- Ridwan, I. and Saftarina, F. (2015) ‘Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien’, *Jurnal Majority*, 4(9), p. 21. Available at: <http://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/majority/article/view/1403>.
- Setiawan, M.D. *et al.* (2022) ‘Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional’, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), pp. 12869–12873.
- Sinaga, E.S. *et al.* (2021) ‘Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Provinsi DKI Jakarta, Indonesia’, *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKJI*, 10(03), pp. 1–9.
- Tama, L.A. and Suryani, S.A. (2022) *Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia*, *Jurnal Universitas Indonesia*. Universitas Indonesia. Available at: [https://www.researchgate.net/publication/365202376\\_Implementasi\\_Program\\_Jaminan\\_Kesehatan\\_Nasional\\_Jkn\\_Di\\_Indonesia](https://www.researchgate.net/publication/365202376_Implementasi_Program_Jaminan_Kesehatan_Nasional_Jkn_Di_Indonesia).
- Ware, J.E. *et al.* (2023) ‘Defining and measuring patient satisfaction with medical care’, *Evaluation and Program Planning*, pp. 247–263. Available at: [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90005-8](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90005-8).
- WHO (2023) *Global oral status report*. Available at: <https://www.who.int/team/noncommunicable-diseases/global-status-report-on-oral-health-2022/>.