

# GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN GIGI DI FKTP DITINJAU DARI KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL

## Description Of Dental Services Quality In First Level Health Facilities Reviewed From National Health Insurance Patient Satisfaction

Vica Eri Anggraeni

D3 ASURANSI KESEHATAN, POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG

e-mail : [vicavee19@gmail.com](mailto:vicavee19@gmail.com)

### *Abstract*

**Background:** patient satisfaction is an important thing in a service, the better a health facility then higher the level of satisfaction. Dental services at first level health facilities are one of the services covered by BPJS Health. Based on the data, it's found that there are problems that can affect the patient satisfaction of BPJS Health, and one of them is the limited number of health workers, distribution, and quality. **Purpose:** this study aims to describe quality of dental services in the first level of health facilities reviewed of patient satisfaction of national health insurance. **Method :** this research design uses a literature review with a traditional review method. **Result :** from seven journals, six journals stated that there was an influence between five aspects of service quality on patient satisfaction, and one journal stated there was no effect.. **Conclusions :** six journals stated that five aspects of service quality had an influence on patient satisfaction, and most patients national health insurance were satisfied with dental services provided in terms of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Keywords : Patient Satisfaction, Dental Service Quality, National Health Insurance

### **ABSTRAK**

**Latar belakang:** kepuasan pasien merupakan hal penting dalam sebuah pelayanan, dimana semakin baik suatu fasilitas kesehatan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasannya. Pelayanan gigi pada fasilitas kesehatan tingkat pertama merupakan salah satu pelayanan yang ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Berdasarkan data ditemukan masalah-masalah yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien BPJS Kesehatan dan salah satu diantaranya yaitu terbatasnya jumlah, penyebaran dan kualitas tenaga kesehatan termasuk dokter gigi. **Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan gigi di FKTP ditinjau dari kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional. **Metode:** desain penelitian ini menggunakan literature review dengan metode tradisional review. **Hasil:** dari ketujuh jurnal, enam jurnal menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara lima aspek kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dan satu jurnal menyatakan bahwa tidak ada pengaruh. **Kesimpulan:** enam jurnal menyatakan bahwa lima aspek kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, dan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan gigi yang diberikan baik dari aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Gigi, Jaminan Kesehatan Nasional