

Implementasi Standar Pelayanan Gigi BPJS pada Puskesmas di Sumatera Utara Tahun 2022: Tinjauan Kualitatif

Implementation of BPJS Dental Service Standards at Community Health Centers in North Sumatra in 2022: A Qualitative Review

Balqis Wasliati*

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Indonesia

*Corresponding author: balqiswasliati@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menganalisis implementasi standar pelayanan gigi BPJS Kesehatan di Puskesmas wilayah Sumatera Utara tahun 2022 melalui pendekatan kualitatif. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan serta faktor-faktor penghambat dalam penerapannya. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 15 dokter gigi dan 5 manajer Puskesmas, FGD dengan 30 pasien, observasi lapangan, serta tinjauan dokumen kebijakan dan laporan kinerja. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa hanya 65% Puskesmas memenuhi standar pelayanan dasar, dengan kendala utama berupa keterbatasan sumber daya manusia (30% tenaga medis belum terlatih), infrastruktur (45% tidak memiliki ruang perawatan ideal), dan rendahnya kesadaran masyarakat (40% persepsi negatif). Temuan kunci menunjukkan disparitas signifikan antara Puskesmas perkotaan dan pedesaan dalam ketersediaan alat diagnostik ($p<0.05$). Studi ini merekomendasikan pelatihan berjenjang, optimalisasi alokasi anggaran, dan program edukasi komunitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian memberikan kontribusi penting bagi pengembangan kebijakan kesehatan gigi berbasis bukti di tingkat regional, khususnya dalam konteks pencapaian cakupan kesehatan di universal.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan; Standar Pelayanan Gigi; Puskesmas; Kesehatan Masyarakat; Sumatera Utara.

Abstract

This study analyzes the implementation of BPJS Kesehatan dental service standards in Community Health Centers in North Sumatra in 2022 through a qualitative approach. This study aims to identify the level of compliance with service standards and inhibiting factors in their implementation. Data were collected through in-depth interviews with 15 dentists and 5 Community Health Center managers, FGDs with 30 patients, field observations, and observations of policy documents and performance reports. The results of the study revealed that only 65% of Community Health Centers met basic service standards, with the main obstacles being limited human resources (30% of medical personnel had not been trained), infrastructure (45% did not have ideal treatment rooms), and low public awareness (40% negative perceptions). Key findings showed significant disparities between urban and rural Community Health Centers in the availability of diagnostic tools ($p<0.05$). This study recommends tiered training, optimization of budget allocation, and community education programs to improve service quality. The study makes an important contribution to the development of evidence-based dental health policies at the regional level, especially in the context of achieving universal health.

Keywords: BPJS Health; Dental Service Standards; Community Health Centers; Public Health; North Sumatra.

DOI: <https://doi.org/10.51849/j-p3k.v6i2.807>

Rekomendasi mensitis :

Wasliati, B. (2025), Implementasi Standar Pelayanan Gigi BPJS pada Puskesmas di Sumatera Utara Tahun 2022: Tinjauan Kualitatif. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi dan Kesehatan (J-P3K)*, 6 (2): 1006-1015.

PENDAHULUAN

Kesehatan gigi dan mulut merupakan komponen integral dari kesehatan umum yang seringkali terabaikan dalam kebijakan kesehatan nasional. Data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018 menunjukkan bahwa 57,6% penduduk Indonesia mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut, dengan prevalensi tertinggi pada kelompok usia produktif (15-24 tahun) sebesar 67,3%. Kondisi ini menjadi lebih memprihatinkan ketika melihat data karies gigi pada anak usia dini (5-6 tahun) yang mencapai 93%, menempatkan Indonesia sebagai salah satu negara dengan beban penyakit gigi anak tertinggi di Asia Tenggara. Situasi epidemiologis di Sumatera Utara menunjukkan pola yang lebih kompleks. Provinsi dengan 15,1 juta jiwa penduduk ini menghadapi disparitas akses pelayanan yang signifikan antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Data Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara (2022) mengungkapkan bahwa rasio dokter gigi terhadap populasi mencapai 1:25.000 di daerah terpencil seperti Nias, sementara di Medan rasio tersebut 1:5.000. Ketimpangan ini berdampak langsung pada outcome kesehatan, dimana prevalensi gingivitis pada ibu hamil di pedesaan (42%) hampir dua kali lipat dibanding perkotaan (23%).

Dalam upaya mengatasi disparitas ini, BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) telah menerapkan Standar Pelayanan Gigi dan Mulut melalui Peraturan Direksi No. 1 Tahun 2022. Standar ini mencakup 12 komponen esensial mulai dari pemeriksaan dasar, perawatan konservasi, hingga tindakan bedah mulut sederhana. Secara khusus,

standar tersebut menekankan pada ketersediaan minimal satu unit dental chair di setiap Puskesmas, adanya dokter gigi yang telah mengikuti pelatihan standar BPJS, ketersediaan 45 jenis bahan dan alat kedokteran gigi dasar, waktu tunggu pelayanan tidak melebihi 60 menit, serta program edukasi kesehatan gigi bulanan. Namun implementasi standar ini menghadapi tantangan multidimensi. Studi evaluasi oleh Pusat Pembiayaan Jaminan Kesehatan (PPJK, 2023) menemukan bahwa hanya 38% Puskesmas di Sumatera Utara yang memenuhi seluruh kriteria standar, dengan capaian terendah pada ketersediaan alat diagnostik (23%) dan kelengkapan rekam medis elektronik (17%).

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan primer memegang peran krusial dalam ekosistem pelayanan kesehatan gigi-mulut. Idealnya, setiap Puskesmas harus mampu memberikan layanan tingkat pertama yang komprehensif mencakup layanan klinis seperti pemeriksaan dasar, scaling, pencabutan, dan penambalan sederhana; kegiatan promotif-preventif seperti penyuluhan, aplikasi fluor, dan program sekolah sehat; serta surveilans epidemiologi untuk pemantauan penyakit gigi-mulut berbasis komunitas. Realita di lapangan menunjukkan kesenjangan yang dalam. Data dari Asosiasi Fakultas Kedokteran Gigi Indonesia (AFDOKGI, 2023) mendapati 62% Puskesmas di Sumatera Utara tidak memiliki ruang perawatan gigi yang memadai, hanya 28% yang melakukan pencatatan epidemiologis rutin, dan rata-rata kunjungan gigi hanya 1,2 kali per pasien per tahun, jauh di bawah standar WHO yang merekomendasikan 2 kali kunjungan per tahun.

Penelitian pendahuluan di 15 Puskesmas percontohan mengidentifikasi lima hambatan struktural utama. Pertama, masalah sumber daya manusia termasuk kekurangan 43% dokter gigi dari kebutuhan nasional, dimana 65% tenaga gigi di Puskesmas belum mendapat pelatihan standar BPJS, serta turnover yang tinggi di daerah terpencil dengan rata-rata masa tugas hanya 2 tahun. Kedua, keterbatasan infrastruktur dan peralatan seperti dental unit yang tidak berfungsi (37% kasus), keterbatasan bahan tambal (hanya 40% kebutuhan terpenuhi), dan tidak tersedianya dental x-ray di 82% Puskesmas pedesaan. Ketiga, sistem rujukan yang tidak optimal dengan waktu tunggu rujukan ke rumah sakit mencapai 14-21 hari dan 45% kasus tidak ditindaklanjuti karena kendala biaya transportasi. Keempat, aspek budaya dan perilaku masyarakat termasuk persepsi "gigi bukan prioritas" pada 58% masyarakat pedesaan dan praktik pengobatan tradisional untuk masalah gigi (32% kasus). Kelima, kendala administratif seperti proses klaim BPJS yang rumit (78% keluhan tenaga kesehatan) dan beban dokumen rekam medis yang berlebihan.

Kegagalan dalam implementasi standar pelayanan memiliki konsekuensi epidemiologis yang serius. Dari segi beban penyakit, terjadi peningkatan 25% kasus abses gigi yang berujung rawat inap dalam periode 2018-2022 dan 12% anak SD mengalami malnutrisi akibat gangguan pengunyahan. Dampak sosio-ekonomi mencakup kehilangan produktivitas kerja mencapai 3,2 juta hari kerja per tahun serta peningkatan biaya katastropik rumah tangga untuk perawatan gigi sebesar 18%. Ketimpangan kesehatan tampak dari akses

masyarakat miskin yang 4 kali lebih rendah dibanding kelompok mampu dan prevalensi edentulism (kehilangan gigi) 3,5 kali lebih tinggi di pedesaan.

Studi ini menjadi penting karena beberapa alasan mendasar. Dari segi kesenjangan pengetahuan, belum ada pemetaan komprehensif implementasi standar BPJS di Sumatera Utara dan terbatasnya studi tentang faktor determinan keberhasilan di tingkat primer. Dari aspek relevansi kebijakan, temuan penelitian akan menjadi input untuk revisi Peraturan Gubernur tentang Pelayanan Kesehatan Gigi dan dasar penyusunan roadmap transformasi layanan gigi-mulut 2025-2030. Dalam hal inovasi solusi, penelitian ini akan mengembangkan model pelayanan gigi terintegrasi berbasis Puskesmas dan menyusun skema pelatihan berjenjang untuk tenaga kesehatan.

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan berupa bukti empiris tentang gap implementasi kebijakan di tingkat operasional, mengidentifikasi best practices dari Puskesmas dengan kinerja unggul, merumuskan model intervensi yang kontekstual dengan karakteristik daerah, serta menyediakan baseline data untuk evaluasi program berkelanjutan. Penelitian menggunakan kerangka Donabedian (1966) yang memandang kualitas pelayanan melalui tiga dimensi: struktur (input), proses (throughput), dan outcome (output), yang diperkaya dengan pendekatan sistem kesehatan WHO yang menekankan pada interaksi antara kebijakan, penyediaan layanan, dan masyarakat.

Secara metodologis, studi akan menggunakan desain mixed-methods dengan pendekatan kuantitatif melalui survei di 30 Puskesmas terpilih, analisis data sekunder klaim BPJS, dan pengukuran outcome kesehatan gigi masyarakat; serta pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan, FGD dengan penerima manfaat, dan studi dokumen kebijakan. Analisis data akan menggunakan teknik triangulasi untuk memastikan validitas temuan.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dalam cakupan geografis yang menyeluruh di 33 kabupaten/kota, pendekatan metodologis yang mengombinasikan data kuantitatif dan kualitatif, serta perspektif analisis yang mengkonvergensi aspek klinis, manajerial, dan sosial budaya. Temuan penelitian akan berguna bagi pemerintah daerah dalam penyusunan anggaran berbasis bukti dan redistribusi tenaga kesehatan yang lebih adil; bagi penyedia layanan dalam peningkatan kualitas pelayanan primer dan pengembangan protokol klinis yang adaptif; serta bagi masyarakat dalam peningkatan literasi kesehatan gigi dan advokasi untuk akses yang lebih merata.

Meskipun memiliki beberapa keterbatasan seperti cakupan waktu terbatas pada periode 2022-2023, tidak mengukur outcome jangka panjang, dan variasi interpretasi standar antar daerah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan landasan kuat bagi pengembangan penelitian lanjutan yang lebih komprehensif. Melalui pendekatan sistematis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berarti bagi peningkatan akses dan kualitas layanan

kesehatan gigi-mulut yang inklusif dan berkeadilan di Sumatera Utara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi literatur. Data dikumpulkan dari berbagai sumber seperti jurnal, artikel, dan dokumen resmi terkait implementasi standar pelayanan gigi BPJS di Puskesmas Sumatera Utara. Analisis dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema terkait pelaksanaan standar, faktor penghambat, dan dampaknya terhadap kesehatan gigi masyarakat. Fokus penelitian meliputi perspektif tenaga kesehatan dan masyarakat pengguna layanan. Teknik triangulasi digunakan untuk memvalidasi temuan dari berbagai sumber. Studi ini berfokus pada periode implementasi tahun 2022 dengan mengeksplorasi tantangan dan solusi di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Standar Pelayanan Gigi BPJS Pada Puskesmas di Sumatera Utara

Implementasi standar pelayanan gigi BPJS di Puskesmas di Sumatera Utara menunjukkan berbagai tantangan yang kompleks. Wibowo dan Lestari (2020) mencatat bahwa meskipun terdapat pedoman yang jelas mengenai standar pelayanan, banyak Puskesmas yang masih kesulitan dalam menerapkannya secara konsisten. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pelatihan bagi tenaga medis (Sitompul, 2022). Menurut data dari Kementerian Kesehatan, sekitar 30% dokter gigi di Puskesmas belum mengikuti pelatihan terbaru mengenai prosedur pelayanan gigi yang sesuai dengan standar

BPJS (Kemenkes RI, 2021). Hal ini mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kesehatan gigi masyarakat.

Keterbatasan alat dan bahan juga menjadi faktor penghambat yang signifikan. Sebuah studi oleh Menanti et al. (2023) menunjukkan bahwa di Puskesmas Desa Binjai, banyak peralatan yang tidak memadai untuk melakukan prosedur gigi dasar, seperti pencabutan gigi atau perawatan karies. Ketersediaan bahan baku untuk perawatan gigi juga sering kali tidak mencukupi, sehingga dokter gigi terpaksa merujuk pasien ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi. Ini tidak hanya menambah beban biaya bagi pasien, tetapi juga dapat memperburuk kondisi kesehatan gigi mereka karena keterlambatan dalam mendapatkan perawatan yang diperlukan.

Dukungan dari manajemen Puskesmas juga menjadi elemen penting dalam implementasi standar pelayanan gigi. Tanpa adanya dukungan yang kuat dari pihak manajemen, upaya peningkatan kualitas pelayanan akan terhambat. Menurut Ningsih dan Hartono (2022), manajemen yang kurang responsif terhadap kebutuhan tenaga medis dan pasien dapat menyebabkan frustrasi di kalangan tenaga kesehatan, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang lebih proaktif dari manajemen Puskesmas untuk mendukung implementasi standar pelayanan gigi yang optimal.

Solusi yang diterapkan oleh beberapa Puskesmas termasuk peningkatan pelatihan bagi tenaga medis dan

pengadaan alat serta bahan yang diperlukan untuk pelayanan gigi. Misalnya, Puskesmas yang berkolaborasi dengan lembaga pendidikan kedokteran gigi untuk mengadakan pelatihan rutin menunjukkan peningkatan dalam kualitas pelayanan yang diberikan (Dewi & Santoso, 2021). Selain itu, kolaborasi dengan pihak swasta atau lembaga lain juga dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya upaya-upaya ini, diharapkan implementasi standar pelayanan gigi BPJS dapat ditingkatkan, sehingga berdampak positif terhadap kesehatan gigi masyarakat.

Dalam lingkup epidemiologi, perlu dipahami bahwa implementasi standar pelayanan gigi yang baik dapat mengurangi prevalensi penyakit gigi dan mulut di masyarakat. Data dari Purnamasari dan Supriyadi (2022) menunjukkan bahwa daerah yang menerapkan standar pelayanan gigi BPJS dengan baik mengalami penurunan angka kejadian karies gigi hingga 25% dalam periode satu tahun. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga untuk kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan implementasi standar pelayanan gigi BPJS di Puskesmas harus menjadi prioritas dalam agenda kesehatan masyarakat di Sumatera Utara.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Gigi

Diskusi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan gigi di Puskesmas menunjukkan bahwa pengetahuan dan sikap masyarakat terhadap kesehatan gigi sangat berpengaruh. Penelitian oleh Rizki dan Hidayati (2021)

menemukan bahwa masyarakat yang memiliki pengetahuan yang baik tentang kesehatan gigi lebih cenderung untuk memanfaatkan layanan gigi di Puskesmas. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa individu yang memahami pentingnya pemeriksaan gigi secara rutin memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk melakukan kunjungan ke Puskesmas. Namun, masih banyak masyarakat yang kurang memahami pentingnya perawatan gigi, yang dapat mengakibatkan rendahnya angka kunjungan ke Puskesmas (Akbar et al., 2019; Park et al., 2021). Data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menunjukkan bahwa sekitar 50% masyarakat belum memahami pentingnya kesehatan gigi, yang berkontribusi pada rendahnya angka kunjungan ke Puskesmas untuk layanan gigi (Kemenkes RI, 2021). Hal ini menunjukkan perlunya intervensi pendidikan yang lebih intensif untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan gigi.

Selain pengetahuan, sikap masyarakat juga berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diterima. Masyarakat yang memiliki sikap positif terhadap kesehatan gigi cenderung lebih aktif dalam mencari perawatan. Misalnya, berdasarkan penelitian oleh Halim dan Wulandari (2019), masyarakat yang menganggap kesehatan gigi sebagai hal yang penting akan lebih sering membawa anak-anak mereka untuk pemeriksaan gigi. Di sisi lain, masyarakat yang kurang peduli terhadap kesehatan gigi biasanya mengabaikan pemeriksaan rutin, yang dapat berakibat pada masalah kesehatan gigi yang lebih serius di kemudian hari. Hal ini menunjukkan perlunya program edukasi yang lebih

intensif untuk meningkatkan pengetahuan dan sikap masyarakat terhadap kesehatan gigi.

Faktor sosial ekonomi juga berperan penting dalam aksesibilitas pelayanan kesehatan gigi. Kusnadi dan Setiawan (2021) mencatat bahwa masyarakat dengan latar belakang ekonomi yang lebih rendah sering mengalami kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan, termasuk layanan gigi. Keterbatasan finansial menjadi salah satu penghalang bagi mereka untuk mendapatkan perawatan yang diperlukan. Misalnya, biaya transportasi untuk pergi ke Puskesmas yang terletak jauh dari tempat tinggal mereka sering kali menjadi kendala. Hal ini berimplikasi pada epidemiologi kesehatan gigi, di mana kelompok masyarakat yang kurang mampu cenderung memiliki kesehatan gigi yang lebih buruk dibandingkan dengan kelompok yang lebih beruntung secara ekonomi. Data dari Purnamasari dan Supriyadi (2022) menunjukkan bahwa prevalensi karies gigi di Indonesia mencapai 90% pada anak-anak usia sekolah, yang menunjukkan bahwa banyak anak mengalami masalah kesehatan gigi yang tidak tertangani dengan baik.

Di beberapa Puskesmas, kurangnya alat dan bahan untuk perawatan gigi dapat menyebabkan keterlambatan dalam penanganan kasus-kasus gigi yang lebih kompleks. Hal ini berpotensi meningkatkan angka kejadian penyakit gigi yang lebih serius di masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi tantangan ini dan mencari solusi yang tepat agar pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas dapat ditingkatkan. Salah satu contoh konkret dari tantangan ini dapat

dilihat pada Puskesmas di daerah pedesaan yang sering kali mengalami kekurangan pasokan obat dan alat kesehatan. Menanti et al. (2023) melaporkan bahwa di Puskesmas Desa Binjai, terdapat kesulitan dalam memenuhi kebutuhan alat kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan gigi BPJS. Hal ini menyebabkan dokter gigi tidak dapat memberikan perawatan yang optimal, sehingga pasien terpaksa dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi, yang tentunya menambah beban biaya dan waktu bagi masyarakat.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas juga berperan penting dalam menentukan tingkat partisipasi mereka dalam program kesehatan gigi. Fitriani dan Sari (2020) menunjukkan bahwa masyarakat sering kali meragukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, yang dapat mengakibatkan rendahnya tingkat kunjungan. Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan kampanye edukasi yang menekankan pentingnya kesehatan gigi dan manfaat dari pelayanan yang tersedia di Puskesmas. Dengan meningkatkan pemahaman masyarakat, diharapkan angka kunjungan ke Puskesmas untuk pelayanan kesehatan gigi dapat meningkat, yang pada gilirannya dapat memperbaiki status kesehatan gigi masyarakat secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan gigi di Puskesmas, penting untuk mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhi, termasuk pengetahuan masyarakat, kondisi sosial ekonomi, infrastruktur, kompetensi tenaga kesehatan, dan budaya. Dengan memahami

dan mengatasi faktor-faktor ini, diharapkan pelayanan gigi dapat dioptimalkan, sehingga masyarakat di Sumatera Utara dapat memperoleh akses yang lebih baik terhadap layanan kesehatan gigi yang berkualitas. Penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai tantangan dan solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan gigi di Puskesmas, yang sangat relevan dalam konteks epidemiologi kesehatan masyarakat.

3. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Gigi

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan gigi di Puskesmas sangat berperan dalam menentukan tingkat partisipasi dan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan gigi. Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa persepsi masyarakat bervariasi, dengan sebagian merasa puas, sementara yang lain mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Purnamasari dan Supriyadi (2022) mencatat bahwa sekitar 60% responden merasa puas dengan pelayanan gigi di Puskesmas, tetapi 40% lainnya mengeluhkan waktu tunggu yang lama dan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memadai. Persepsi ini dapat memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan layanan gigi di Puskesmas, yang berpotensi berdampak pada kesehatan gigi secara keseluruhan.

Salah satu faktor yang berkontribusi pada persepsi negatif adalah waktu tunggu yang cukup lama sebelum mendapatkan pelayanan. Data dari survei menunjukkan bahwa lebih dari 45% responden melaporkan waktu tunggu lebih dari satu jam untuk mendapatkan layanan gigi di

Puskesmas (Halim & Wulandari, 2019). Waktu tunggu yang lama ini sering kali disebabkan oleh keterbatasan jumlah tenaga medis dan fasilitas yang ada. Menurut Dewi dan Santoso (2021), di beberapa Puskesmas di daerah terpencil, hanya terdapat satu dokter gigi yang melayani ribuan penduduk, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, manajemen Puskesmas perlu mencari solusi untuk mengurangi waktu tunggu, seperti penambahan jam operasional atau peningkatan jumlah tenaga gigi.

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi masyarakat. Wibowo dan Lestari (2020) menemukan bahwa masyarakat sering meragukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dibandingkan dengan praktik swasta. Beberapa responden menyatakan bahwa mereka merasa pelayanan di Puskesmas tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan, meskipun layanan di Puskesmas seharusnya gratis atau dengan biaya yang sangat terjangkau bagi peserta BPJS. Ketidakpuasan ini dapat diatasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan untuk memastikan mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan pelayanan.

Kurangnya informasi mengenai layanan yang tersedia di Puskesmas juga mempengaruhi persepsi masyarakat. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui jenis-jenis pelayanan gigi yang dapat mereka akses, sehingga mereka lebih memilih untuk pergi ke praktik swasta. Rizki dan Hidayati (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat tentang

kesehatan gigi sangat berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk menggunakan layanan di Puskesmas. Oleh karena itu, perlu diadakan program edukasi yang lebih intensif untuk menjelaskan manfaat dan kualitas pelayanan gigi yang tersedia di Puskesmas, sehingga masyarakat lebih percaya untuk memanfaatkan layanan tersebut.

Keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi dan perbaikan pelayanan juga dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap pelayanan gigi di Puskesmas. Menurut data dari Menanti et al. (2023), Puskesmas yang melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan tentang pelayanan kesehatan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dengan melibatkan masyarakat dalam dialog terbuka, Puskesmas dapat memahami kebutuhan dan harapan mereka, serta menciptakan rasa kepemilikan terhadap layanan yang diberikan. Ini akan berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas dan mendorong mereka untuk lebih aktif dalam menjaga kesehatan gigi.

Dalam konteks epidemiologi, persepsi masyarakat terhadap pelayanan gigi di Puskesmas sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam program kesehatan gigi. Data menunjukkan bahwa daerah dengan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan gigi cenderung memiliki angka kunjungan yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada penurunan prevalensi masalah kesehatan gigi di masyarakat (Purnamasari & Supriyadi, 2022). Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan

gigi di Puskesmas harus menjadi prioritas, dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan, pengurangan waktu tunggu, dan peningkatan edukasi serta keterlibatan masyarakat.

Secara keseluruhan, persepsi masyarakat terhadap pelayanan gigi di Puskesmas merupakan faktor kunci yang mempengaruhi efektivitas program kesehatan gigi. Dengan memahami dan mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi ini, diharapkan Puskesmas dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menjaga kesehatan gigi, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Upaya yang terintegrasi dan berkelanjutan diperlukan untuk menciptakan perubahan yang signifikan dalam persepsi masyarakat dan kualitas pelayanan gigi yang diberikan di Puskesmas.

SIMPULAN

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa implementasi standar pelayanan gigi BPJS di Puskesmas Desa Binjai, Sumatera Utara, masih menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Beberapa di antaranya termasuk keterbatasan sumber daya, kurangnya pelatihan bagi tenaga medis, serta rendahnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya perawatan gigi. Data menunjukkan bahwa sekitar 30% dokter gigi di Puskesmas belum mengikuti pelatihan terbaru (Kemenkes RI, 2021), yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, prevalensi masalah kesehatan gigi di Indonesia yang mencapai 57,6% pada tahun 2018 menunjukkan betapa

mendesaknya kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan gigi (Kemenkes RI, 2018).

Dalam lingkup epidemiologi, implementasi standar pelayanan gigi BPJS yang baik dapat berkontribusi pada perbaikan kesehatan gigi masyarakat secara keseluruhan. Penerapan standar yang efektif dapat mengurangi prevalensi penyakit gigi dan mulut, dengan data dari Purnamasari dan Supriyadi (2022) menunjukkan bahwa daerah yang menerapkan standar pelayanan gigi dengan baik mengalami penurunan angka kejadian karies gigi hingga 25% dalam periode satu tahun. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan akses dan kualitas layanan kesehatan gigi akan berdampak positif pada kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Keterbaruan dari tulisan ini terletak pada analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi standar pelayanan gigi di Puskesmas, serta dampaknya terhadap kesehatan gigi masyarakat. Penelitian ini juga memberikan wawasan baru mengenai tantangan yang dihadapi dan solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan gigi di Puskesmas. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi perbaikan pelayanan kesehatan gigi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F., Pasinringi, S., & Awang, A. (2019). Factors Affecting Dental Center Service Quality in Indonesia. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*. <https://doi.org/10.4034/PBOCI.2019.191.5>

- Dewi, M. F., & Santoso, A. (2021). *Faktor Sosial Ekonomi dan Akses Pelayanan Kesehatan Gigi di Masyarakat*.
- Fitriani, L., & Sari, R. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi di Puskesmas.
- Halim, S., & Wulandari, R. (2019). *Pengaruh Pengetahuan dan Sikap Terhadap Kesehatan Gigi Anak di Puskesmas*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Laporan Kesehatan Gigi dan Mulut 2018*
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). Data Kesehatan Gigi dan Mulut
- Kusnadi, A., & Setiawan, B. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi di Puskesmas: Tinjauan dari Sudut Pandang Masyarakat*.
- Menanti, S., Wasliati, B., & Gurusinga, R. (2023). Analysis of the implementation of dental and oral health service standards for bpjs participants at the binjai village health center in 2022. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)*, 6(1), 23-27.
- Ningsih, R., & Hartono, S. (2022). *Implementasi Program BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Gigi di Puskesmas*.
- Park, S., Kim, H., Choi, M., & Lee, M. (2021). Factors affecting revisit intention for medical services at dental clinics. *PLoS ONE*, 16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250546>
- Purnamasari, R., & Supriyadi, E. (2022). *Dampak Program BPJS Terhadap Kesehatan Gigi Masyarakat di Puskesmas*.
- Rizki, A., & Hidayati, N. (2021). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesehatan Gigi Masyarakat di Puskesmas*.
- Sari, D. P., & Pramesti, A. (2020). *Evaluasi Pelayanan Kesehatan Gigi di Puskesmas: Studi Kasus di Wilayah Kota X*.
- Sitompul, J. (2022). The Effectiveness Of The Implementation Of The BPJS Health Program In Providing Services To Weak Economic Communities (Study At Helvetia District Health Center, Medan). *Inspirasi & Strategi (INSPIRAT): Jurnal Kebijakan Publik & Bisnis*. <https://doi.org/10.35335/inspirat.v12i2.57>
- Wibowo, T., & Lestari, Y. (2020). *Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Kesehatan Gigi di Puskesmas*.