

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Univariat

Analisis univariat adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian (Notoadmodjo, 2005). Pada penelitian ini didapatkan sampel sebanyak 249 orang yang terdiri dari 29 orang yang tidak sesuai dengan kriteria inklusi serta kriteria eksklusi sedangkan sebanyak 220 orang yang sesuai dengan kriteria inklusi serta kriteria eksklusi. Responden pada penelitian ini terdiri dari 110 orang kelompok pasien BPJS dan 110 orang kelompok pasien non BPJS.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

No	Karakteristik	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS
		n (%)	n (%)
1.	Usia		
	18-25 tahun	30 (27,3)	47 (42,7)
	26-35 tahun	36 (32,7)	36 (32,7)
	36-45 tahun	21 (19,1)	20 (18,2)
	46-55 tahun	14 (12,7)	5 (4,5)
	55-65 tahun	3 (8,2)	2 (1,8)
	Total	110 (100)	110 (100)

2.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	33 (20)	26 (24)
	Perempuan	77 (70)	84 (76)
	Total	110 (100)	110 (100)

Tabel 1 menunjukkan bahwa usia responden paling banyak adalah 18-25 tahun yaitu sebanyak 30 orang (27,3%) pada kelompok BPJS dan sebanyak 47 orang (42,7) pada kelompok non BPJS. Jenis kelamin responden paling banyak adalah perempuan yaitu sebanyak 77 responden (70%) pada kelompok BPJS dan sebanyak 84 responden (76%) pada kelompok Non BPJS.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS
	n (%)	n (%)
Mahasiswa	22 (20)	20 (20)
Swasta	14 (12,7)	15 (13,6)
Wiraswasta	5 (4,5)	11 (10)
Karyawan	9 (8,2)	11 (10)
Karyawan Swasta	3 (2,7)	8 (7,3)
Karyawan BUMN	1 (0,9)	0
IRT	33 (30)	26 (23,6)
PNS	11 (10)	2 (1,8)
Guru	5 (4,5)	4 (3,6)
Lain-lain	7 (6,7)	20 (18,2)
Total	110 (100)	110 (100)

Tabel 2 yang menunjukkan bahwa jenis pekerjaan paling banyak adalah IRT (Ibu Rumah Tangga) yaitu sebanyak 33 orang (30%) pada kelompok BPJS dan sebanyak 26 orang (23,6 %) pada kelompok non BPJS.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku Asal

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku Asal

Suku Asal	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS
	n (%)	n (%)
Jawa	105 (95,5)	98 (89,1)
Kalimantan	1 (0,9)	0
Sunda	0	4 (3,6)
Sumatera	0	2 (1,8)
Bugis	1 (0,9)	1 (0,9)
Batak	2 (1,8)	0
Lain-lain	1 (0,9)	5 (4,5)
Total	110 (100)	110 (100)

Tabel 3 menunjukkan bahwa suku paling banyak adalah jawa yaitu sebanyak 105 orang (95,5%) pada kelompok BPJS dan sebanyak 98 (89,1%) pada kelompok non BPJS.

d. Pendidikan terakhir

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS
	n (%)	n (%)
SMA	63 (57,3)	61 (55,5)
SMK	1 (0,9)	4 (3,6)
D3	4 (3,6)	3 (2,7)
S1	39 (35,5)	40 (36,4)
S2	3 (2,7)	2 (1,8)
Total	110 (100)	110 (100)

Tabel 4 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden paling banyak adalah lulusan SMA atau sederajat yaitu sebanyak 63 orang (57,3%) pada kelompok BPJS dan sebanyak 61 orang (55,5%) pada kelompok non BPJS.

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter Gigi:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien BPJS dan Non BPJS pada Pertanyaan Dimensi Komponen Membangun Hubungan

Butir Pertanyaan	Kategori	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS
		n (%)	n (%)
Dokter gigi menjalin hubungan dokter-pasien yang baik dengan saya	SS	35 (31,8)	26 (23,6)
	S	64 (58,2)	68 (61,8)
	N	10 (9,1)	14 (12,7)
	TS	1 (0,9)	2 (1,8)
	STS	1 (0,9)	0
Total		110 (100)	110 (100)
Dokter gigi menghormati hak saya	SS	23 (20,9)	23 (20,9)
	S	74 (67,3)	71 (64,5)

untuk mengambil keputusan	N	13 (11,8)	16 (14,5)
	TS	1 (0,9)	0
	STS	0	0
Total		110 (100)	110 (100)

Berdasarkan tabel 5. menunjukkan sebagian besar pasien BPJS dan pasien non BPJS setuju bahwa dokter gigi dapat membangun hubungan yang baik dengan pasien.

2.1 Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter Gigi berdasarkan Dimensi Membuka Diskusi

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien BPJS dan Non BPJS pada Pertanyaan Dimensi Membuka Diskusi

Butir Pertanyaan	Kategori	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS
		n (%)	n (%)
Dokter gigi membiarkan saya menceritakan keluhan hingga tuntas	SS	21 (19,1)	25(22,7)
	S	68 (61,8)	63 (57,3)
	N	19 (17,3)	18 (16,4)
	TS	2 (1,8)	4(3,6)
	STS	0	0
Total		110 (100)	110 (100)
Dokter gigi mengulangi seluruh keluhan pasien	SS	32 (29,1)	35 (31,8)
	S	65 (59,1)	57 (51,8)
	N	12 (10,9)	16(14,5)
	TS	1 (0,9)	2 (1,8)
	STS	0	0
Total		110 (100)	110 (100)

Berdasarkan Tabel 6. Sebagian besar pasien BPJS dan pasien non BPJS setuju bahwa dokter gigi membuka diskusi saat akan berkomunikasi dengan pasien.

2.2 Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter Gigi berdasarkan Dimensi Membangun Informasi

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien BPJS dan Non BPJS pada Pertanyaan Dimensi Membangun Informasi

Butir Pertanyaan	Kategori	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS
		n (%)	n (%)
Dokter gigi menggunakan pertanyaan akhiran terbuka dan tertutup dengan tepat	SS	35 (31,8)	27 (24,5)
	S	44(40)	47 (42,7)
	N	29 (26,4)	34 (30,9)
	TS	2 (1,8)	2 (1,8)
	STS	0	0
Total			
Dokter gigi memperjelas dan merangkum informasi dengan mudah	SS	33 (30)	36 (32,7)
	S	62 (56,4)	53 (48,2)
	N	13 (11,8)	17 (15,5)
	TS	2 (1,8)	4 (3,6)
	STS	0	0
Total		110 (100)	110 (100)
Dokter gigi aktif mendengarkan keluhan saya	SS	23 (20,9)	21(19,1)
	S	70 (63,6)	69 (62,7)
	N	15 (13,6)	16 (14,5)
	TS	2 (1,8)	4 (3,6)
	STS	0	0
Total		110 (100)	110 (100)
Dokter gigi memberikan saya sebuah bentuk dukungan melalui kata-kata penyemangat berkomunikasi	SS	18 (16,4)	19 (17,3)
	S	44 (40)	41 (37,3)
	N	48 (43,6)	50 (45,5)
	TS	0	0
	STS	0	0
Total		110 (100)	110 (100)

Berdasarkan Tabel 7. menunjukkan sebagian besar pasien BPJS dan pasien non BPJS setuju bahwa dokter gigi membangun informasi kepada pasien dengan jelas serta.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien BPJS dan Non BPJS pada Pertanyaan Dimensi Memahami sudut Pandang Pasien terhadap Penyakit

Butir Pertanyaan	Kategori	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS
		n (%)	n (%)
Dokter gigi menggali informasi pribadi saya secara sopan	SS	18 (16,4)	20 (18,2)
	S	59 (53,6)	51 (46,4)
	N	28 (25,5)	30 (27,3)
	TS	4 (3,6)	7 (6,4)
	STS	1 (0,9)	2 (1,8)
Total		110 (100)	110 (100)
Dokter gigi menggali keyakinan, kekhawatiran dan harapan tentang penyakit dan kesehatan	SS	13 (11,8)	18 (16,4)
	S	57 (51,8)	57 (51,8)
	N	33 (30)	27 (24,5)
	TS	7 (6,4)	8 (7,3)
	STS	0	0
Total		110 (100)	110 (100)

Berdasarkan tabel 8. menunjukkan sebagian besar pasien BPJS dan pasien non BPJS setuju bahwa dokter gigi dapat memahami sudut pasien terhadap penyakit yang dirasa oleh pasien.

2.3 Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter Gigi berdasarkan Dimensi Memberi Informasi

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien BPJS dan Non BPJS pada Pertanyaan Dimensi Memberi Informasi

Butir Pertanyaan	Kategori	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS
		n (%)	n (%)
Dokter gigi menggunakan bahasa yang bisa saya pahami	SS	42 (38,2)	44 (40)
	S	58 (52,7)	55 (50)
	N	8 (7,3)	9 (8,2)
	TS	2 (1,8)	2 (1,8)
	STS	0	0
Total		110 (100)	110 (100)
Dokter gigi mendorong saya untuk bertanya	SS	17 (15,5)	19 (17,3)
	S	53 (48,2)	50 (45,5)
	N	36 (32,7)	34 (30,9)
	TS	4 (3,6)	7 (6,4)
	STS	0	0
Total		110 (100)	110 (100)

Berdasarkan tabel 9. menunjukkan sebagian besar pasien BPJS dan pasien non BPJS setuju bahwa dokter gigi memberi informasi yang mudah dipahami oleh pasien.

2.4 Gambaran Kepuasan Pasien Komunikasi Dokter Gigi berdasarkan Dimensi Mencapai Kesepakatan Masalah dan Rencana

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien BPJS dan Non BPJS pada Pertanyaan Dimensi Mencapai Kesepakatan Masalah dan Rencana

Butir Pertanyaan	Kategori	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS
		n (%)	n (%)
Dokter gigi mendorong saya untuk bertanya	SS	18 (16,4)	18 (16,4)
	S	60 (54,5)	52 (47,3)
	N	25 (22,7)	31 (28,2)
	TS	6 (5,5)	7 (6,4)
	STS	1 (0,9)	0
Total		110 (100)	110 (100)

Berdasarkan Tabel 10. menunjukkan sebagian besar pasien BPJS dan pasien non BPJS setuju bahwa dokter gigi memberikan kesempatan kepada pasien bertanya sebelum mencapai kesepakatan masalah dan rencana perawatan.

2.5 Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter Gigi berdasarkan Dimensi Memberikan Penutup

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien BPJS dan Non BPJS pada Pertanyaan Dimensi Memberikan Penutup

Butir Pertanyaan	Kategori	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS
		n (%)	n (%)
Dokter gigi menanyakan saya tentang keluhan atau masalah lain	SS	26 (23,6)	30 (27,3)
	S	65 (59,1)	53 (48,2)
	N	17 (15,5)	23 (20,9)
	TS	2 (1,8)	4 (3,6)
	STS	0	0
Total		110 (100)	110 (100)
Dokter gigi merangkum dan menegaskan kesepakatan rencana perawatan	SS	25 (22,7)	24 (21,8)
	S	63 (57,3)	56 (50,9)
	N	20 (18,2)	26 (23,6)
	TS	2 (1,8)	4 (3,6)
	STS	0	0
Total		110 (100)	110 (100)
Dokter gigi membahas rencana perawatan selanjutnya	SS	27 (24,5)	30 (27,3)
	S	69 (62,7)	64 (58,2)
	N	12 (10,9)	12 (10,9)
	TS	2 (1,8)	4 (3,6)
	STS	0	0
Total		110 (100)	110 (100)

Berdasarkan tabel 11. menunjukkan sebagian besar pasien BPJS dan pasien non BPJS setuju bahwa dokter gigi memberikan penutup diakhir perawatan.

3. Rata- rata kepuasan pasien

Rata- rata kepuasan pasien setiap dimensi dapat dihitung dengan cara menjumlahkan *score* jawaban responden dimasing- masing dimensi kemudian dibagi dengan banyaknya responden.

Hasil rata- rata yang telah didapat kemudian dapat diklasifikasikan menurut klasifikasi penilaian sebagai berikut :

Nilai 1 – 1,8 : Sangat tidak puas

Nilai 1,9 – 2,6 : Tidak puas

Nilai 2,7 – 3,4 : Netral

Nilai 3,5 – 4,2 : Puas

Nilai 4,3 – 5 : Sangat puas

Tabel 12. Rata-Rata Kepuasan Pasien

Dimensi pertanyaan	Nilai rata-rata kepuasan kelompok BPJS	Nilai rata-rata kepuasan kelompok non BPJS
Membangun Hubungan	4,21	4,1
Membuka Diskusi	4,09	4
Membangun Informasi	4	4,12
Memahami Sudut Pandang Pasien terhadap Penyakit	4,16	4
Memberi Informasi	4	3,86
Mencapai Kesepakatan Masalah dan Rencana	4,1	4
Memberikan Penutup	4	4,48
Rata-rata	4,1	3,99

Tabel 12 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien BPJS dan pasien non BPJS hampir sama yaitu 4,1 dan 3,99. Berdasarkan penentuan

klasifikasi skor Sutrisno Hadi (1981), nilai rata-rata kedua kelompok termasuk kategori puas.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Gambaran hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Mantrijeron adalah berjenis kelamin perempuan 161 orang (73%) lebih besar dibanding dengan pasien laki- laki 59 orang (27%). Jenis kelamin dapat mempengaruhi cara mengelola dalam hubungan, seperti halnya laki- laki yang lebih *fleksibel* daripada perempuan (Gunarsa, 2008). Perbedaan jenis kelamin dapat mempengaruhi pola pikir dan daya tangkap terhadap suatu informasi (Cramond, *et al* 2005).

Umur sangat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam berfikir (Jalimun, *et al* 2014). Berdasarkan hasil penelitian ini kelompok umur yang paling banyak datang ke poli gigi di Puskesmas Mantrijeron adalah kelompok usia 18-25 tahun, usia tersebut tergolong usia produktif . Usia produktif cenderung lebih peduli terhadap penampilan. Hal tersebut yang menyebabkan pada usia tersebut lebih banyak yang berkunjung ke poli gigi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan 124 responden memiliki pendidikan terakhir SMA. Tingkat pendidikan seseorang merupakan salah satu hal yang dapat berpengaruh dalam memberikan respon terhadap informasi yang diterima.Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka

informasi dan pengetahuan yang diperoleh akan semakin lebar sehingga keinginan untuk memperoleh fasilitas akan semakin tinggi (Jalimun, et al., 2014). Hal tersebut yang menyebabkan lebih banyak pasien yang datang dengan pendidikan terakhir SMA daripada pendidikan terakhir S2 karena semakin tinggi pendidikan yang didapat maka tuntutan terhadap fasilitas semakin tinggi.

Distribusi pekerjaan responden paling banyak adalah ibu rumah tangga dan mahasiswa. Hal ini karena ibu rumah tangga memiliki waktu luang lebih banyak dan lebih fleksibel untuk memeriksakan giginya di poli gigi puskesmas. Berbeda halnya dengan PNS dan pegawai lain yang waktu luang pagi hingga siang hari lebih sedikit sehingga lebih memilih untuk memeriksakan kesehatan gigi dan mulutnya selain ke puskesmas selain karena faktor waktu, para pekerja yang memiliki gaji tinggi cenderung memilih tempat berobat yang memiliki fasilitas yang lebih lengkap. Menurut Mamik 2010 bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang untuk memilih jasa pelayanan kesehatan adalah fasilitas yang disediakan. Kebanyakan orang masih menganggap bahwa fasilitas di puskesmas masih tergolong kurang.

2. Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Non BPJS terhadap Komunikasi Dokter Gigi di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta

a. Membangun Hubungan

Keterampilan interpersonal merupakan keterampilan dasar yang sangat berpengaruh dalam membangun hubungan yang efektif, hal tersebut

merupakan permulaan untuk mengajak pasien berpartisipasi dalam komunikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan 67,3% responden BPJS dan 64,5 % responden Non BPJS setuju bahwa dokter gigi menjalin hubungan dokter-pasien yang baik dan menghormati hak-hak pasien dalam mengambil keputusan, artinya dokter gigi pasien merasa dihormati sebagai seorang yang membutuhkan pertolongan terhadap keluhannya dan dokter gigi bersedia menerima keluhan dengan baik sehingga terjadi keakraban antara dokter gigi dan pasien. Keakraban antara pribadi dapat semakin meningkat dengan terciptanya komunikasi antarpribadi yang berkualitas

b. Membuka Diskusi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien setuju bahwa dokter gigi memberikan kesempatan kepada responden menceritakan keluhan hingga tuntas. Hal ini menunjukkan bahwa dokter gigi memberikan perhatiannya kepada pasien serta menghargai pasien untuk bercerita. Sejalan dengan penelitian Dewi (2009) pasien akan merasa nyaman dan senang apabila diberikan kesempatan untuk mengungkapkan perasaannya dan diperikan perhatian oleh dokter.

c. Membangun Informasi

Menurut Setiadi, 2012, bahwa dalam melakukan perawatan harus secara aktif menanyakan keluhan yang dialami, mendengarkan dengan penuh perhatian keluhan pasien yang dirasakan oleh pasien Berdasarkan

hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden BPJS dan responden non BPJS setuju bahwa dokter gigi aktif mendengarkan keluhan pasien. Sejalan dengan Purwanto 1994 bahwa teknik komunikasi baik adalah dengan menjadi pendengar yang aktif, sehingga pasien dapat dengan nyaman menceritakan segala keluhan yang dirasa dengan jelas dan rinci selain itu keakraban antara dokter dengan pasien dapat terjalin dengan baik.

d. Memahami Sudut Pandang Pasien terhadap Penyakit

Menurut Chambers (2001), pasien berharap dokter bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi dan keluarga pasien agar bisa keluar dari kesulitan yang dihadapi. Oleh karenanya dokter harus bisa memahami hal yang dirasakan oleh pasien. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden BPJS dan responden non BPJS setuju bahwa dokter gigi mampu memahami sudut pandang pasien, akan tetapi terdapat 1 responden BPJS dan 2 responden non BPJS yang tidak setuju bahwa dokter gigi mampu memahami sudut pandang pasien. Hal ini dapat disebabkan karena adanya perbedaan persepsi antara dokter-pasien.

e. Memberi Informasi

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan sebagian besar responden BPJS dan responden non BPJS setuju bahwa dokter gigi dapat menyampaikan informasi dengan baik. Salah satu faktor informasi dapat diterima dengan baik yaitu apabila bahasa yang digunakan mudah dimengerti oleh pasien. Berdasarkan penelitian Caresya (2016),

menggunakan bahasa yang mudah dipahami dapat membuat pasien memahami apa yang dimaksud oleh dokter. Apabila terjalin komunikasi yang baik maka akan tercipta kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan pendapat Liliweri 2007 yang menyatakan bahwa dalam suatu komunikasi dipengaruhi oleh bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi. Sejalan dengan ini menurut Perry (2009), perlunya komunikasi yang baik dalam bentuk lisan maupun tertulis terhadap tindakan yang akan dilakukan dan selalu menggunakan bahasa yang jelas dan tepat saat berkomunikasi selama tindakan perawatan

f. Mencapai Kesepakatan Masalah dan Rencana

Komunikasi terapeutik antara dokter dan pasien bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang kondisi pasien yang sedang dirawat, mengenai keluhan yang dirasakan serta tanda dan gejala yang dirasakan oleh pasien (Nasir dkk, 2009). Untuk memperoleh hal tersebut diperlukannya keaktifan dari pasien baik dalam bertanya maupun menyampaikan keluhannya. Hasil penelitian ini menunjukkan sebesar 60% responden BPJS dan 52% responden non BPJS setuju bahwa dokter gigi mendorong responden untuk bertanya. Artinya bahwa dokter gigi menginginkan responden ikut terlibat dalam penentuan perawatan karena dengan pasien yang aktif bertanya maka komunikasi yang terjalin adalah dua arah.

g. Memberikan Penutup

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan sebagian besar pasien BPJS dan pasien non BPJS setuju bahwa dokter gigi memberikan penutup diakhir perawatan. Salah satu hal yang dibahas adalah penentuan rencana perawatan. Pembahasan rencana perawatan antara dokter dengan pasien menunjukkan bahwa rencana perawatan tidak mutlak hanya dokter gigi saja yang merencanakan melainkan perawatan dapat direncanakan secara bersama-sama yaitu antara dokter gigi dengan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 62,7% responden BPJS dan 58,2% responden Non BPJS setuju bahwa dokter gigi membahas rencana perawatan. Artinya bahwa dokter gigi melibatkan pasien dalam penentuan perawatan. Menciptakan suasana dimana pasien merasa terlibat penuh dalam pembicaraan merupakan salah satu teknik dalam melakukan komunikasi (Purwanto, 1994).

3. Gambaran Rata- Rata Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Non BPJS

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa pasien BPJS dan pasien non BPJS memiliki nilai rata- rata kepuasan yang hampir sama terhadap komunikasi terapeutik dokter gigi di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta, artinya dokter gigi melakukan komunikasi dengan objektif tanpa membedakan pasien BPJS maupun pasien non BPJS saat melakukan komunikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa anggapan masyarakat yang diberitakan oleh Liputan 6 pada tanggal 10 Desember 2015 tentang pasien BPJS dinomorduakan ternyata tidak tepat. Pasien

BPJS cenderung merasa dinomor duakan karena mereka merasa tidak membayar saat memeriksakan diri. Seperti telah diketahui bahwa dalam perawatan di Puskesmas, dokter gigi digaji bukan karena jumlah kunjungan pasien melainkan digaji sesuai dengan gaji yang telah ditetapkan oleh pemerintah karena dokter gigi puskesmas merupakan salah satu pegawai negeri sipil. Selain karena pasien yang harus membayar, sikap objektif dokter gigi muncul berdasarkan asas etika yang meliputi mengutamakan kepentingan pasien, bersikap adil dan jujur .