

NASKAH PUBLIKASI

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN PASIEN NON BPJS
TERHADAP KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER GIGI
DI PUSKESMAS MANTRIJERON YOGYAKARTA**

*Description Of satisfaction between BPJS and non-BPJS patients to
therapeutic communication of dentists at Mantrijeron Public health
center of Yogyakarta.*

Nurul Wening Tyas¹, Iwan Dewanto²

¹Mahasiswa Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

²Dosen Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Abstrak

Latar Belakang : Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi terencana yang dapat membantu menentukan keberhasilan penyelesaian masalah kesehatan gigi pasien serta dapat menentukan hubungan baik antara dokter dengan pasien. Hubungan yang baik antara dokter dengan pasien dapat memudahkan dokter dalam memberi pengarahannya dan perawatan serta dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan pasien non BPJS. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta. Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta merupakan satu-satunya puskesmas yang telah memperoleh penilaian paripurna.

Tujuan penelitian : Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan pasien BPJS dan pasien non BPJS terhadap komunikasi terapeutik dokter gigi di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta.

Metode penelitian : Penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan desain *cross sectional* menggunakan kuesioner kepuasan. Jumlah sampel sebanyak 220 responden, yang dibagi menjadi dua sub populasi, 110 pasien BPJS dan 110 pasien Non BPJS yang telah melakukan perawatan gigi di Poli Gigi Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta.

Hasil dan Kesimpulan : Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien BPJS dan pasien non BPJS menyatakan puas terhadap komunikasi terapeutik dokter gigi di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta. Kepuasan pasien BPJS dan pasien Non BPJS terhadap komunikasi dokter gigi memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 4,1 pada pasien BPJS dan sebesar 3,99 pada pasien non BPJS sehingga termasuk dalam kategori puas.

Kata kunci: Komunikasi terapeutik, Kepuasan, Dokter gigi, Pasien BPJS , Pasien Non BPJS.

Abstract

Background: *Therapeutic communication is a structured communication that can solving patients problems in dental health and also build a good relationship between doctors and patient. A good relationship between them can facilitate the doctor's direction care and can make patient satisfaction. Based on previous research, there is difference of satisfaction between BPJS patient and non-BPJS patient. This research was conducted at Mantrijeron Public Health Center of Yogyakarta. Mantrijeron Public Health Center of Yogyakarta is the only health center that has received a plenary assessment.*

Aim: *To provide an overview of satisfaction between BPJS and non-BPJS patients with therapeutic communication of dentists at Mantrijeron Public health center of Yogyakarta.*

Method : *This is a descriptive observational research with cross sectional design using questionnaire about satisfaction. The data of this research analysis by descriptive analysis in the form of frequency distribution. The sample size was 220 respondents, divided into two groups, 110 BPJS patients and 110 non-BPJS patients who have recieved dental treatment at Mantrijeron Public Health Center of Yogyakarta.*

Result and conclusion: *The results showed that patients BPJS and non BPJS patients expressed satisfaction to therapeutic communication dentist at Mantrijeron Health Center Yogyakarta. Satisfaction of BPJS patient and patient of Non BPJS to dentist communication have average value of satisfaction equal to 4,1 in patient BPJS and equal to 3,99 in patient of non BPJS so that included in satisfied category.*

Key words: *Therapeutic Communication, Satisfaction, Dentist, BPJS patient, Non-BPJS patient.*

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan proses pengiriman atau pertukaran stimulus, signal, simbol, informasi baik dalam bentuk verbal maupun non verbal dari pengirim ke penerima pesan dengan tujuan adanya perubahan dalam aspek kognitif, afektif maupun psikomotor (Mundakir, 2006)¹. Komunikasi merupakan rangkaian dari proses pengalihan informasi dari satu orang kepada orang lain dengan maksud tertentu. (Muninjaya, 2004)². Komunikasi terapeutik dalam bidang profesi kedokteran gigi merupakan komunikasi terencana yang dapat membantu

menentukan keberhasilan dalam penyelesaian masalah kesehatan gigi pasien serta sebagai salah satu alat bantu dalam kelancaran bekerja sama. Kemampuan komunikasi yang baik penting bagi dokter untuk menentukan hubungan baik antara dokter dengan pasien. Hubungan yang baik antara dokter dengan pasien dapat memudahkan dokter dalam memberi pengarahan dan perawatan serta dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang di terima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan.

BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (Herliana.dkk, 2013)³. Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iuran (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI (Penerima Bantuan Iuran) atau peserta dari peralihan ASKES. Peserta berhak memperoleh kartu peserta sebagai bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan pasien non BPJS

Rumusan masalah dari penelitian ini, bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS dan pasien Non BPJS terhadap komunikasi terapeutik dokter gigi di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS dan pasien Non BPJS terhadap komunikasi terapeutik dokter gigi di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta dan dilaksanakan pada bulan November 2016-Februari 2017. Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional deskriptif. Desain penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah pasien BPJS dan pasien Non BPJS di poli gigi Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta. Subyek penelitian ini adalah responden yang melakukan perawatan gigi di Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta pada bulan November 2016-Februari 2017. Teknik sampling menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Jumlah subjek penelitian ini adalah 220 responden.

Penentuan dalam klasifikasi skor, mengolah dan menganalisis data, menggunakan rumus interval yaitu : $I = \frac{NT-NR}{K}$

Keterangan : I = Interval

NT = Nilai Tertinggi

NR = Nilai Terendah

K = Jumlah Kategori

Sehingga didapatkan klasifikasi penilaiannya 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

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Rata-Rata Kepuasan Pasien

Butir 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 1 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.

Tabel 2. 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 2 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.

Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan 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 3 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.

Tabel 4. 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)

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.

PEMBAHASAN

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 responden BPJS dan 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.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 61,8% responden pasien BPJS dan 57,3% responden pasien Non BPJS 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. Pasien akan merasa nyaman dan senang apabila diberikan kesempatan untuk mengungkapkan perasaannya dan diberikan perhatian oleh dokter.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 63,6 responden BPJS dan 62,7% 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. Menurut Setiadi 2012 bahwa dalam melakukan perawatan harus secara aktif menanyakan keluhan yang dialami, mendengarkan dengan penuh perhatian keluhan pasien yang dirasakan oleh pasien.

Menurut Sembel (2014)⁴, pasien berharap dokter bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi dan keluarga pasien agar bisa keluar dari kesulitan yang dihadapi. Oleh karenanya dokter harus bisa menanyakan hal-hal pribadi dengan sopan tanpa menyinggung pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 53,6 % responden BPJS

dan 43,4 % responden non BPJS setuju bahwa dokter gigi menggali informasi pribadi dengan sopan. Komunikasi dokter dengan pasien merupakan landasan yang penting pada proses terapi, diagnosis maupun ketika melakukan pencegahan penyakit. (Djauzi, 2004)⁵.

Menciptakan suasana dimana pasien merasa terlibat penuh dalam pembicaraan merupakan salah satu teknik dalam melakukan komunikasi (Purwanto, 1994)⁶. 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 sebelum dokter gigi memutuskan rencana perawatan, dokter gigi membahasnya terlebih dahulu dengan pasien. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa pasien BPJS dan pasien non BPJS memiliki 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.

KESIMPULAN

Hasil analisis deskriptif menunjukkan kepuasan pasien BPJS dan pasien Non BPJS terhadap komunikasi dokter gigi memiliki nilai rata-rata kepuasan yang hampir sama dan termasuk dalam kategori puas.

SARAN

1. Penelitian berikutnya sebaiknya dilakukan di klinik yang berbeda-beda sehingga hasil dapat lebih bersifat menyeluruh.
2. Pihak klinik lebih menaikan dan memberi fasilitas yang lebih baik untuk semakin meningkatkan kepuasan pasien.

REFERENSI

- ¹Mundakir. (2006). Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- ²Muninjaya, A. A. (2004). Manajemen Kesehatan. Jakarta : EGC.
- ³Herliana.dkk, D. (2013). Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna BPJS terhadap Pelayanan BPJS. 734-743.
- ⁴Sembel, M., Opod, H., Hutagalung, B.S.P. (2014) Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut. *Journal e-Gigi (eG)*, 2(2).
- ⁵Djauzi, S. (2004). Komunikasi dan Empati dalam Hubungan Dokter-Pasien. Jakarta: Balai Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- ⁶Purwanto, H. (1994). *Komunikasi Untuk Perawat*. Jakarta: EGC.