

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS JETIS II**

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Sarjana
Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

**TRESNA SETYANINGSIH
20120340050**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS JETIS II

Disusun Oleh :
TRESNA SETYANINGSIH
20120340050

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 27 Juni 2016

Dosen Pembimbing

drg. Iwan Dewanto, MMR
NIK: 19721106200410173070

Dosen Penguji

Dosen Penguji

drg. Arya Adiningrat, PhD
NIK: 19840923201510173143

drg.Indri Kurniasih, M.MedEd
NIK : 19750832000410173069

Mengetahui,

Kaprodi Pendidikan Dokter Gigi
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

drg. Hastoro Pintadi, Sp. Pros
NIK : 19680212200410173071

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Tresna Setyaningsih

NIM : 20120340050

Program Studi : Kedokteran Gigi

Fakultas : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Karya Tulis Ilmiah ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, Juni 2016

Yang membuat pernyataan,

Tresna Setyaningsih

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji bagi Allah SWT atas segala hidayah, karunia dan nikmat-Nya yang telah diberikan. Shalawat dan salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat dan seluruh pengikutnya.

Rasa syukur penulis panjatkan karena selesainya pembuatan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dengan judul **“Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Jetis II”** yang disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh derajat Sarjana Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan ini, ijinkanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah berperan serta dalam membantu penyelesaian KTI ini.

Ucapan terimakasih penulis berikan kepada :

1. dr. H. Ardi Pramono, Sp. An., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. drg. Iwan Dewanto, MMR selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta inspirasi gagasan bagi penulis dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. drg. Arya Adiningrat, PhD dan drg. Novitasari Ratna Astuti, MPH selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan

bimbingan, arahan, motivasi serta inspirasi gagasan bagi penulis dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

4. Kedua orang tua (Ayah & Ibu) atas cinta yang tulus dan segala kasih sayang, kepercayaan, dukungan, dorongan, motivasi dan doa yang tiada hentinya kepada penulis dan semua keluarga yang ada dirumah.
5. Sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa.
6. Rekan satu kelompok dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis sadar bahwa penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi kita semua.

Yogyakarta, Juni 2016

Penulis

Tresna Setyaningsih

DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMIAH.....	i
HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Telaah Pustaka	9
1. Kepuasan pasien	9
2. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	15
3. Jaminan Kesehatan Nasional.....	17
4. Puskesmas	22
B. Landasan Teori.....	24
C. Kerangka Konsep.....	26
D. Pertanyaan Penelitian	27
BAB III	28
METODE PENELITIAN.....	28

A. Desain Penelitian.....	28
B. Sampel dan Besar Sampel.....	28
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	29
1. Kriteria Inklusi	29
2. Kriteria Eksklusi.....	29
E. Variabel Penelitian.....	29
F. Definisi Operasional.....	30
G. Instrumen Penelitian.....	30
I. Uji Validitas dan Reliabilitas	31
J. Pengolahan dan Analisis Data.....	32
1. Pengolahan Data.....	32
2. Analisis Data	33
K. Alur Penelitian	34
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Analisis Data.....	36
1. Uji Kualitas Instrumen	36
2. Hasil Penelitian.....	39
a. Karakteristik responden.....	39
b. Aspek kepuasan pasien BPJS dan non BPJS.....	44
B. Pembahasan.....	58
1. Karakteristik Responden	58
2. Aspek kepuasan pasien BPJS dan non BPJS.....	61
3. Hasil keseluruhan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS	65
BAB V.....	59
KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 3. Hasil penilaian Chronbach's Alpha	38
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	41
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	42
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Penghasilan	43
Tabel 9. Hasil perhitungan kepuasan pasien BPJS aspek kehandalan/ <i>reliability</i> pada setiap pertanyaan.....	44
Tabel 10. Hasil perhitungan kepuasan pasien non BPJS aspek kehandalan/ <i>reliability</i> pada setiap pertanyaan.....	44
Tabel 11. Distribusi frekuensi (f) dan persentase (%) kategori kepuasan Aspek kehandalan.....	45
Tabel 12. Hasil perhitungan kepuasan pasien BPJS aspek tampilan fisik/ <i>tangible</i> pada setiap pertanyaan.....	46
Tabel 13. Hasil perhitungan kepuasan pasien non BPJS aspek tampilan fisik/ <i>tangible</i> pada setiap pertanyaan.....	47
Tabel 14. Distribusi frekuensi (f) dan persentase (%) kategori kepuasan aspek tampilan fisik.....	48
Tabel 15. Hasil perhitungan kepuasan pasien BPJS aspek daya tanggap/ <i>responsiveness</i> pada setiap pertanyaan.....	49
Tabel 16. Hasil perhitungan kepuasan pasien non BPJS aspek daya tanggap/ <i>responsiveness</i> pada setiap pertanyaan.....	49
Tabel 17. Distribusi frekuensi (f) dan persentase (%) kategori kepuasan aspek daya tanggap.....	50
Tabel 18. Hasil perhitungan kepuasan pasien BPJS aspek jaminan/ <i>assurance</i> pada setiap pertanyaan.....	52
Tabel 19. Hasil perhitungan kepuasan pasien non BPJS aspek jaminan/ <i>assurance</i> pada setiap pertanyaan.....	52
Tabel 20. Distribusi frekuensi (f) dan persentase (%) kategori kepuasan aspek jaminan.....	53
Tabel 21. Hasil perhitungan kepuasan pasien BPJS aspek empati/ <i>emphaty</i> pada setiap pertanyaan.....	54
Tabel 22. Hasil perhitungan kepuasan pasien non BPJS aspek empati/ <i>emphaty</i> pada setiap pertanyaan.....	55
Tabel 23. Distribusi frekuensi (f) dan persentase (%) kategori kepuasan aspek empati.....	56
Tabel 24. Kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	26
Gambar 2. Alur Penelitian	35
Gambar 3. Diagram persentase (%) kategori kepuasan aspek kehandalan/ <i>reliability</i> pasien BPJS dan Non BPJS.....	44
Gambar 4. Diagram persentase (%) kategori kepuasan aspek tampilan fisik/ <i>tangible</i> pasien BPJS dan Non BPJS.....	45
Gambar 5. Diagram persentase (%) kategori kepuasan aspek daya tanggap/ <i>responsiveness</i> pasien BPJS dan Non BPJS.....	46
Gambar 6. Diagram persentase (%) kategori kepuasan aspek jaminan/ <i>assurance</i> pasien BPJS dan Non BPJS.....	47
Gambar 7. Diagram persentase (%) kategori kepuasan aspek empati/ <i>emphaty</i> pasien BPJS dan Non BPJS.....	48
Gambar 8. Diagram persentase (%) Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Jetis II.....	49