

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Analisis Data**

##### **1. Uji Kualitas Instrumen**

###### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diukur atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut telah tepat untuk mengukur obyek yang diteliti (Kuncoro, 2003). Uji validitas ini dilakukan di Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta kepada 40 pasien yang dibagi menjadi 2 sub populasi yaitu, 20 pasien BPJS dan 20 pasien non BPJS. Kedua kelompok responden tersebut akan diberikan kuisioner apabila telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan Korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS. Instrument penelitian dikatakan valid apabila nilai signifikansi lebih besar dari r tabel dengan  $df=N-2$ . Dalam penelitian ini nilai  $df= 40-2=38$ . Selanjutnya melihat di r tabel df 38 pada signifikansi 5% (0,05) sehingga di dapatkan nilai r tabel = 0,320. Berikut adalah hasil uji validitas yang di tampilkan pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Hasil Uji Validitas r hitung	
<i>Reliability</i>	R1	0,465	
	R2	0,665	
	R3	0,742	
	R4	0,641	
	T1	0,377	
	T2	0,408	
	T3	0,335	
<i>Tangible</i>	<b>T4</b>	<b>0,274*</b>	
	T5	0,520	
	T6	0,592	
	<b>T7</b>	<b>0,298*</b>	
	T8	0,425	
	T9	0,533	
	T10	0,632	
	T11	0,485	
	T12	0,713	
	<i>Responsiveness</i>	Rs1	0,539
		Rs2	0,702
		Rs3	0,609
<b>Rs4</b>		<b>0,205*</b>	
<i>Assurance</i>		A1	0,726
	A2	0,753	
	A3	0,619	
	A4	0,731	
	A5	0,483	
	A6	0,532	
	A7	0,786	
<i>Empathy</i>	E1	0,747	
	E2	0,759	
	<b>E3</b>	<b>0,266*</b>	

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa terdapat 4 pertanyaan yang tidak valid yaitu padavariabel *tangible* pertanyaan butir 4 dan 7, pada variabel *responsiveness* butir 4 dan pada variabel *empathy* butir3 dikarenakan  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ .

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran dan pengamatan bila fakta atau kenyataan diukur dan diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan (Nursalam, 2008). Pernyataan dikatakan realibel menurut Arikunto (2006) jika nilai *Alpha cronbach* > 0,6. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Jumlah pertanyaan	Chronbach's Alpha
30	0,919

Sumber: Lampiran 2

Tabel 3. Hasil penilaian Chronbach's Alpha

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Chronbach's Alpha jika item dihapus
<i>Reliability</i>	R1	0,917
	R2	0,915
	R3	0,914
	R4	0,915
<i>Tangible</i>	T1	0,918
	T2	0,918
	T3	0,919
	<b>T4</b>	<b>0,919*</b>
	T5	0,917
	T6	0,917
	<b>T7</b>	<b>0,931*</b>
	T8	0,918
	T9	0,916
	T10	0,916
	T11	0,917
	T12	0,914
<i>Responsiveness</i>	Rs1	0,916
	Rs2	0,914
	Rs3	0,916
	<b>Rs4</b>	<b>0,922*</b>
<i>Assurance</i>	A1	0,914
	A2	0,914
	A3	0,916
	A4	0,914

	A5	0,918
	A6	0,916
	A7	0,913
<i>Emphaty</i>	E1	0,914
	E2	0,913
	<b>E3</b>	<b>0,920*</b>

Berdasarkan hasil pada tabel 3 diketahui bahwa pada variabel *tangible* pertanyaan butir 4 dan 7, variabel *responsiveness* butir 4 dan variabel *emphaty* butir 3 memiliki nilai alfa lebih tinggi dari 0,919 sehingga keempat pertanyaan tersebut dikeluarkan dari kuisisioner, dan selanjutnya kuisisioner dianggap reliabel karena memiliki nilai alfa >0,6.

## 2. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Jetis II dengan menggunakan kuisisioner sebanyak 30 pertanyaan meliputi 5 sub variabel dimensi kualitas pelayanan, subyek dalam penelitian ini adalah 100 pasien yang sudah menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan maksimal 2 kali kunjungan dan pendidikan formal terakhir responden yaitu SMP. Penelitian ini dibahas juga mengenai gambaran dari responden yang berisi tentang jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan rata-rata penghasilan perbulanyang berpartisipasi dalam penelitian ini. Pasien dibedakan menjadi 2 kelompok, yaitu 50 pasien kelompok BPJS dan 50 pasien kelompok non BPJS.

### a. Karakteristik responden

Hasil penelitian ini akan dibahas terlebih dahulu mengenai gambaran dari kedua kelompok responden, distribusi hasil penelitian disajikan berikut ini:

## 1) Usia responden

Responden yang menjadi pasien BPJS dan non BPJS Puskesmas Jetis II berdasarkan karakteristik usia dapat ditampilkan dalam Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah responden BPJS	Persentase %	Jumlah responden non BPJS	Persentase %
16-20 tahun	5	10%	12	24%
21-30 tahun	10	20%	18	36%
31-40 tahun	13	26%	9	18%
41-50 tahun	15	30%	3	6%
> 50 tahun	7	14%	8	16%
Total	50	100%	50	100%

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 50 responden BPJS dan 50 responden non BPJS memiliki hasil persentase yang berbeda ditinjau dari kelompok umur. Usia 41-50 tahun merupakan persentase yang tertinggi dalam kelompok responden BPJS yaitu sebesar 30%, sedangkan pada kelompok responden non BPJS persentase yang tertinggi pada usia 21-30 tahun yaitu sebesar 36%.

## 2) Jenis kelamin

Responden yang menjadi pasien Puskesmas Jetis II berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat ditampilkan dalam Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah responden BPJS	Persentase %	Jumlah responden non BPJS	Persentase %
Laki-laki	12	24%	17	34%
Perempuan	38	76%	33	66%
Total	50	100%	50	100%

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding laki-laki pada kelompok BPJS maupun non BPJS.

### 3) Pendidikan Formal Terakhir

Responden yang menjadi pasien Puskesmas Jetis II berdasarkan karakteristik pendidikan formal terakhir dapat ditampilkan dalam Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Jumlah responden BPJS	Persentase %	Jumlah responden non BPJS	Persentase %
SMP	20	40%	12	24%
SMA	27	54%	33	66%
Sarjana	3	6%	5	10%
Lain-lain	0	0%	0	0%
Total	50	100%	50	100%

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa pendidikan formal terakhir SMA merupakan persentase yang tertinggi pada kedua kelompok tersebut.

## 4) Status Pekerjaan

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

	Jumlah responden BPJS	Persentase %	Jumlah responden non BPJS	Persentase %
Pelajar/ Mahasiswa	4	8%	13	26%
Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI	0	0%	4	8%
Pegawai Swasta	1	2%	5	10%
Wiraswasta	13	26%	9	18%
Petani	5	10%	0	0%
Lain-lain	27	54%	19	38%
Total	50	100%	50	100%

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa status pekerjaan kolom lain-lain mempunyai angka tertinggi pada kelompok BPJS maupun non BPJS. Responden menuliskan pada kolom lain-lain sebagian besar merupakan Ibu Rumah Tangga. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan dan memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II lebih banyak Ibu Rumah Tangga dan beberapa responden yang tidak mempunyai pekerjaan.

## 5) Rata-rata Penghasilan

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Penghasilan

Penghasilan	Jumlah responden BPJS	Persentase %	Jumlah responden non BPJS	Persentase %
500.000-1.000.000	12	75%	8	40%
1.000.000-2.000.000	4	25%	5	25%
2.000.000-5.000.000	0	0%	7	35%
>5.000.000	0	0%	0	0%
Total	16	100%	20	190%

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa rata-rata penghasilan 500.000 sampai 1.000.000 mendapatkan angka tertinggi yaitu 75% pada kelompok BPJS atau sebanyak 12 responden dan pada kelompok non BPJS yaitu 40% atau sebanyak 8 responden. Tabel 8 juga menunjukkan dari 100 responden hanya 36 responden saja yang dapat mengutarakan rata-rata penghasilannya. Hal ini dikarenakan pasien dengan angka tertinggi yang menggunakan dan memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II yaitu Ibu Rumah Tangga dan beberapa diantaranya yang tidak mempunyai pekerjaan.

b. Aspek kepuasan pasien BPJS dan non BPJS

1) Kepuasan pasien ditinjau dari aspek kehandalan/ reliability

Tabel 9. Hasil perhitungan kepuasan BPJS aspek kehandalan/ *reliability* ditinjau dari setiap pertanyaan

Pertanyaan	Frekuensi kepuasan pasien BPJS			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Prosedur pelayanan administrasi	7	41	2	0
Prosedur pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan	10	38	2	0
Sikap petugas saat melayani pasien	8	40	2	0
Hasil yang didapatkan setelah perawatan	7	40	3	0
Total	32	159	9	0

Tabel 10. Hasil perhitungan kepuasan pasien non BPJS aspek kehandalan/ *reliability* ditinjau dari setiap pertanyaan

Pertanyaan	Frekuensi kepuasan pasien BPJS			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Prosedur pelayanan administrasi	8	42	0	0
Prosedur pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan	10	40	0	0
Sikap petugas saat melayani pasien	9	40	1	0
Hasil yang didapatkan setelah perawatan	13	36	1	0
Total	40	158	2	0

Aspek kehandalan ini terdapat 4 pertanyaan sehingga untuk mendapatkan total frekuensi pada aspek ini dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Total frekuensi} &= \text{Jumlah responden} \times \text{Jumlah pertanyaan} \\ &= 50 \times 4 \\ &= 200\end{aligned}$$

Selanjutnya untuk mengetahui persentase pada aspek kehandalan, dilakukan perhitungan sebagai berikut:

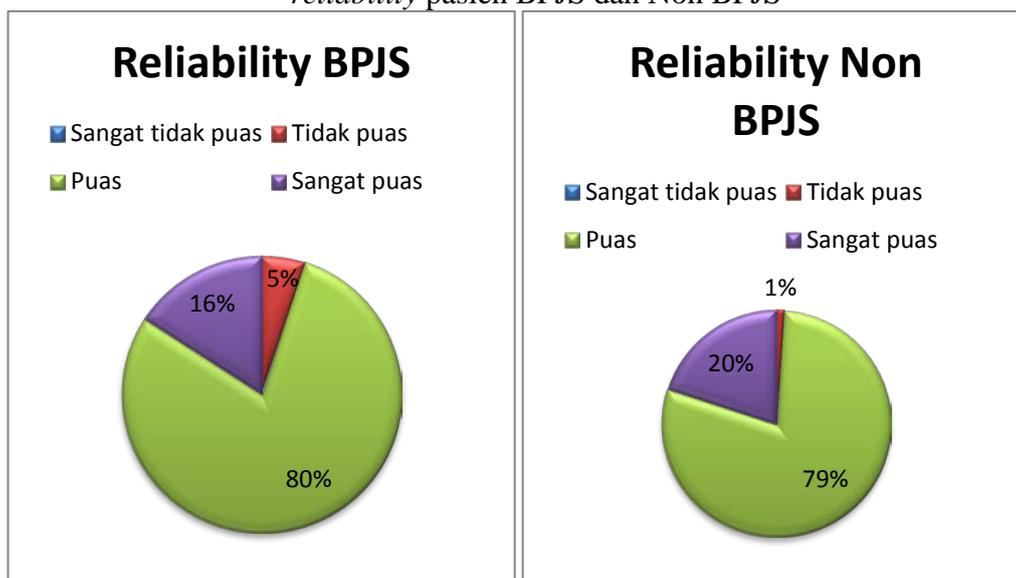
$$\text{Persentase} = \frac{\text{Frekuensi setiap kategori}}{\text{Total frekuensi}}$$

Tabel 11. Distribusi frekuensi (f) dan persentase (%) kategori kepuasan aspek kehandalan

Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS ditinjau dari aspek kehandalan	Pasien BPJS		Pasien non BPJS	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	32	16%	40	20%
Puas	159	80%	158	79%
Tidak Puas	9	5%	2	1%
Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%
Total	200	100%	200	100%

Sumber: data primer yang diolah

Gambar 3. Diagram persentase (%) kategori kepuasan aspek kehandalan/ *reliability* pasien BPJS dan Non BPJS



Berdasarkan tabel 11 bahwa hasil kepuasan pasien BPJS dan non BPJS diketahui keduanya lebih banyak menyatakan puas yaitu 80% pada pasien BPJS dan 79% pada pasien non BPJS, ditinjau dari aspek kehandalan yang berisi mengenai prosedur pelayanan, sikap petugas serta hasil yang didapat setelah mendapatkan perawatan.

2) Kepuasan pasien ditinjau dari aspek tampilan fisik/*tangible*

Tabel 12. Hasil perhitungan kepuasan pasien BPJS aspek tampilan fisik/ *tangible* pada setiap pertanyaan

Pertanyaan	Frekuensi kepuasan pasien BPJS			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Keadaan gedung puskesmas	6	44	0	0
Kebersihan ruang tunggu	10	40	0	0
Kerapian ruang tunggu	7	43	0	0
Kebersihan ruang perawatan	9	41	0	0
Kenyamanan ruang perawatan	3	47	0	0
Lahan parkir yang tersedia	2	47	1	0
Kelengkapan alat yang dipakai oleh dokter gigi	3	47	1	0
Kesiapan alat medis yang dipakai oleh dokter gigi	3	46	1	0
Kebersihan alat yang dipakai oleh dokter gigi	3	47	0	0
Kerapihan dan kebersihan penampilan dokter gigi	10	39	1	0
Total	3	441	3	0

Tabel 13. Hasil perhitungan kepuasan pasien non BPJS aspek tampilan fisik/ *tangible* pada setiap pertanyaan

Pertanyaan	Frekuensi kepuasan pasien BPJS			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Keadaan gedung puskesmas	7	42	1	0
Kebersihan ruang tunggu	16	34	0	0
Kerapian ruang tunggu	14	36	0	0
Kebersihan ruang perawatan	17	32	1	0
Kenyamanan ruang perawatan	11	39	0	0
Lahan parkir yang tersedia	4	43	3	0
Kelengkapan alat yang dipakai oleh dokter gigi	7	42	1	0
Kesiapan alat medis yang dipakai oleh dokter gigi	8	41	1	0
Kebersihan alat yang dipakai oleh dokter gigi	11	39	0	0
Kerapian dan kebersihan penampilan dokter gigi	16	34	1	0
Total	111	382	7	0

Aspek tampilan fisik memiliki 10 pertanyaan sehingga untuk mendapatkan total frekuensi pada aspek ini dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Total frekuensi} &= \text{Jumlah responden} \times \text{Jumlah pertanyaan} \\
 &= 50 \times 10 \\
 &= 500
 \end{aligned}$$

Selanjutnya untuk mengetahui persentase pada aspek tampilan fisik, dilakukan perhitungan sebagai berikut:

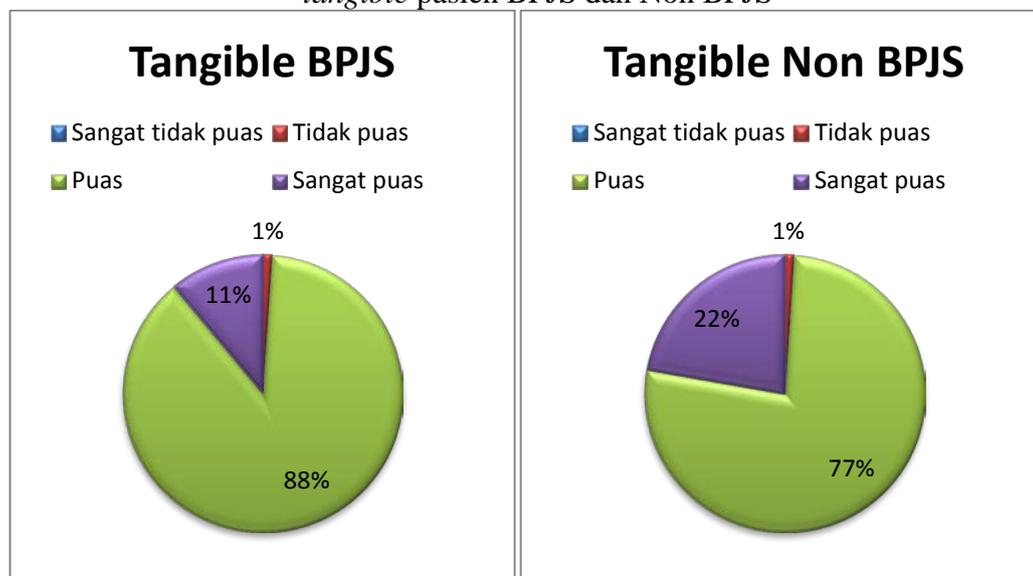
$$\text{Persentase} = \frac{\text{Frekuensi setiap kategori}}{\text{Total frekuensi}}$$

Tabel 14. Distribusi frekuensi (f) dan persentase (%) kategori kepuasan aspek tampilan fisik

Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS ditinjau dari aspek tampilan fisik	Pasien BPJS		Pasien non BPJS	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	56	11%	111	22%
Puas	441	88%	382	77%
Tidak Puas	3	1%	7	1%
Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%
Total	500	100%	500	100%

Sumber: data primer yang diolah

Gambar 4. Diagram persentase (%) kategori kepuasan aspek tampilan fisik/ *tangible* pasien BPJS dan Non BPJS



Berdasarkan tabel 14 lebih banyak yang menyatakan puas pada pasien BPJS dan non BPJS, yaitu 88% pada pasien BPJS dan 77% pada pasien non BPJS. Aspek tampilan fisik ini membahas mengenai keadaan gedung puskesmas, alat medis yang dipakai serta penampilan dari dokter gigi yang telah memberikan perawatan.

3) Kepuasan pasien ditinjau dari aspek daya tanggap/ *responsiveness*Tabel 15. Hasil perhitungan kepuasan pasien BPJS aspek daya tanggap/ *responsiveness* pada setiap pertanyaan

Pertanyaan	Frekuensi kepuasan pasien BPJS			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Kecepatan dokter gigi menangani keluhan	5	43	1	1
Kejelasan informasi tentang tindakan	21	27	2	0
Kejelasan dokter gigi dalam memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan	17	33	0	0
Total	43	103	3	1

Tabel 16. Hasil perhitungan kepuasan pasien non BPJS aspek daya tanggap/ *responsiveness* pada setiap pertanyaan

Pertanyaan	Frekuensi kepuasan pasien BPJS			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Kecepatan dokter gigi menangani keluhan	11	38	1	0
Kejelasan informasi tentang tindakan	19	31	0	0
Kejelasan dokter gigi dalam memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan	13	37	0	0
Total	43	106	1	0

Aspek daya tanggap ini terdapat 3 pertanyaan sehingga untuk mendapatkan total frekuensi pada aspek ini dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Total frekuensi} &= \text{Jumlah responden} \times \text{Jumlah pertanyaan} \\
 &= 50 \times 3 \\
 &= 150
 \end{aligned}$$

Selanjutnya untuk mengetahui persentase pada aspek daya tanggap, dilakukan perhitungan sebagai berikut:

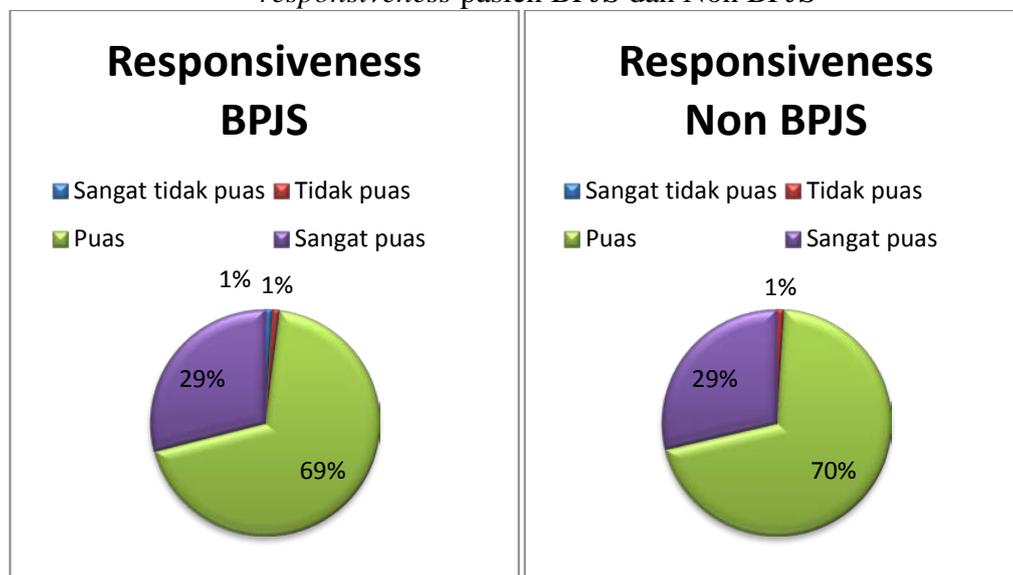
$$\text{Persentase} = \frac{\text{Frekuensi setiap kategori}}{\text{Total frekuensi}}$$

Tabel 17. Distribusi frekuensi (f) dan persentase (%) kategori kepuasan aspek daya tanggap

Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS ditinjau dari aspek daya tanggap	Pasien BPJS		Pasien non BPJS	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	43	29%	43	29%
Puas	103	69%	106	70%
Tidak Puas	3	1%	1	1%
Sangat Tidak Puas	1	1%	0	0%
Total	150	100%	150	100%

Sumber: data primer yang diolah

Gambar 5. Diagram persentase (%) kategori kepuasan aspek daya tanggap/*responsiveness* pasien BPJS dan Non BPJS



Aspek daya tanggap ini membahas mengenai kecepatan dokter gigi dalam menangani keluhan, serta kejelasan informasi yang diberikan. Didapatkan hasil pada penelitian ini masih ada pasien BPJS dan non BPJS yang menyatakan tidak puas yaitu 1% tidak puas dan 1% sangat tidak puas pada pasien BPJS dan 1% pada pasien non BPJS.

#### 4) Kepuasan pasien ditinjau dari aspek jaminan/ *assurance*

Tabel 18. Hasil perhitungan kepuasan pasien BPJS aspek jaminan/ *assurance* pada setiap pertanyaan

Pertanyaan	Frekuensi kepuasan pasien BPJS			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Tindakan dokter gigi dalam memberikan perawatan	10	38	2	0
kemampuan dokter gigi dalam menangani keluhan	8	40	2	0

penjelasan prosedur kerja yang diberikan dokter gigi	9	39	2	0
penjelasan hasil pemeriksaan yang diberikan dokter gigi	12	36	2	0
terjaganya kerahasiaan penyakit yang dilakukan dokter gigi	4	43	2	1
keamanan tindakan perawatan yang diberikan oleh doktergigi	5	43	2	0
Sikap petugas dalam menanggapi pertanyaan, saran dan keluhan	9	39	2	0
Total	57	278	14	0

Tabel 19. Hasil perhitungan kepuasan pasien non BPJS aspek jaminan/ *assurance* pada setiap pertanyaan

Pertanyaan	Frekuensi kepuasan pasien BPJS			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Tindakan dokter gigi dalam memberikan perawatan	10	40	0	0
kemampuan dokter gigi dalam menangani keluhan	10	39	1	0
Penjelasan prosedur kerja yang diberikan dokter gigi	16	34	0	0
Penjelasan hasil pemeriksaan yang diberikan dokter gigi	16	34	0	0
Terjaganya kerahasiaan penyakit yang dilakukan dokter gigi	8	41	1	0
Keamanan tindakan perawatan yang diberikan oleh doktergigi	5	45	0	0
Sikap petugas saat menanggapi pertanyaan, saran dan keluhan	15	35	0	0
Total	80	268	1	0

Aspek jaminan memiliki 7 pertanyaan sehingga untuk mendapatkan total frekuensi pada aspek ini dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Total frekuensi} &= \text{Jumlah responden} \times \text{Jumlah pertanyaan} \\
 &= 50 \times 7 \\
 &= 350
 \end{aligned}$$

Selanjutnya untuk mengetahui persentase pada aspek kehandalan, dilakukan perhitungan sebagai berikut:

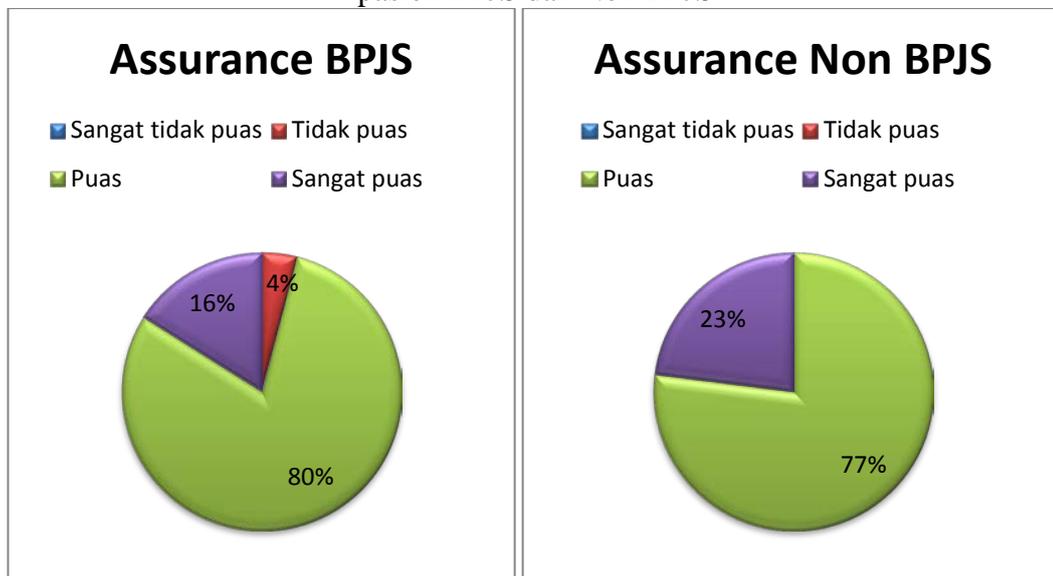
$$\text{Persentase} = \frac{\text{Frekuensi setiap kategori}}{\text{Total frekuensi}}$$

Tabel 20. Distribusi frekuensi (f) dan persentase (%) kategori kepuasan aspek jaminan

Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS ditinjau dari aspek jaminan	Pasien BPJS		Pasien non BPJS	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	57	16%	80	23%
Puas	278	80%	268	77%
Tidak Puas	14	4%	1	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%
Total	349	100%	349	100%

Sumber: data primer yang diolah

Gambar 6. Diagram persentase (%) kategori kepuasan aspek jaminan/ *assurance* pasien BPJS dan Non BPJS



Berdasarkan tabel 20 pasien BPJS dan non BPJS lebih banyak menyatakan puas, yaitu 80% pada pasien BPJS dan 77% pasien non BPJS. Aspek jaminan ini membahas mengenai keamanan, kemampuan dokter gigi dalam menangani keluhan serta penjelasan prosedur kerja yang diberikan dokter gigi terhadap pasien.

##### 5) Kepuasan pasien ditinjau dari aspek empati/ *empathy*

Tabel 21. Hasil perhitungan kepuasan pasien BPJS aspek empati/ *emphaty* pada setiap pertanyaan

Pertanyaan	Frekuensi kepuasan pasien BPJS			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Rasa perhatian (simpati) yang diberikan dokter gigi terhadap keluhan	8	40	2	0
Komunikasi antara pasien dan dokter gigi	16	32	2	0

Total	24	72	4	0
-------	----	----	---	---

Tabel 22. Hasil perhitungan kepuasan pasien non BPJS aspek jaminan empati/ *emphat* pada setiap pertanyaan

Pertanyaan	Frekuensi kepuasan pasien BPJS			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Rasa perhatian (simpati) yang diberikan dokter gigi terhadap keluhan	15	35	0	0
Komunikasi antara pasien dan dokter gigi	24	25	1	0
Total	39	60	1	0

Aspek empati ini terdapat 2 pertanyaan sehingga untuk mendapatkan total frekuensi pada aspek ini dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Total frekuensi} &= \text{Jumlah responden} \times \text{Jumlah pertanyaan} \\
 &= 50 \times 2 \\
 &= 100
 \end{aligned}$$

Selanjutnya untuk mengetahui persentase pada aspek empati, dilakukan perhitungan sebagai berikut:

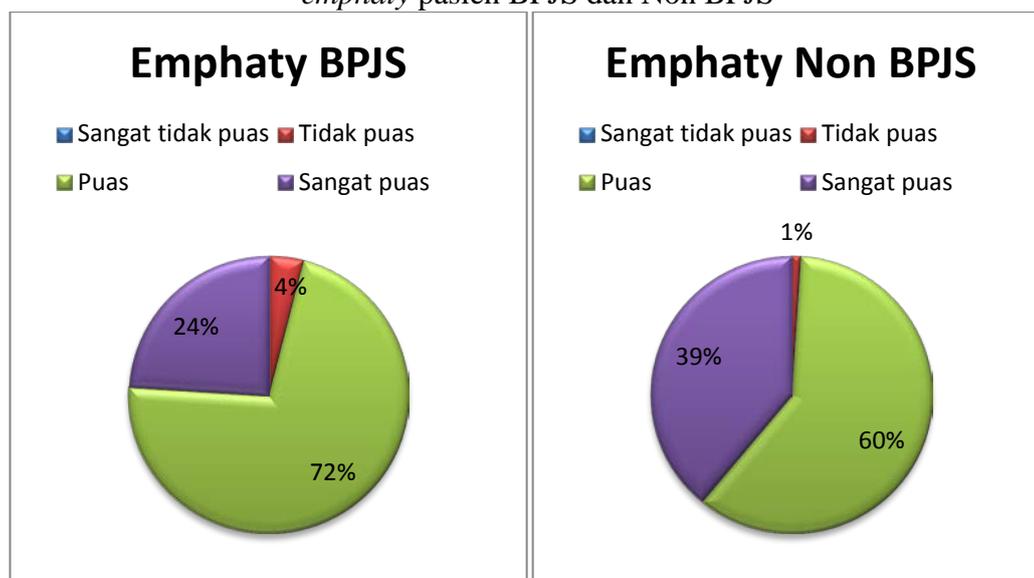
$$\text{Persentase} = \frac{\text{Frekuensi setiap kategori}}{\text{Total frekuensi}}$$

Tabel 23. Distribusi frekuensi (f) dan persentase (%) kategori kepuasan aspek empati

Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS ditinjau dari aspek empati	Pasien BPJS		Pasien non BPJS	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	24	24%	39	39%
Puas	72	72%	60	60%
Tidak Puas	4	4%	1	1%
Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%
Total	100	100%	100	100%

Sumber: data primer yang diolah

Gambar 7. Diagram persentase (%) kategori kepuasan aspek empati/ *emphaty* pasien BPJS dan Non BPJS



Berdasarkan tabel 23 pasien BPJS yang menyatakan puas 72%, sangat puas 24% sedangkan pada pasien non BPJS yang menyatakan puas 60% dan sangat puas 39%. Aspek empati membahas mengenai rasa simpati dokter gigi terhadap keluhan serta komunikasi antara pasien dan dokter gigi.

## 6) Kepuasan pasien ditinjau secara keseluruhan

Kepuasan pasien secara keseluruhan yaitu kepuasan pasien yang ditinjau dari seluruh pertanyaan yang terdapat pada kuisioner sehingga untuk mendapatkan total frekuensi pada aspek ini dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total frekuensi} &= \text{Jumlah responden} \times \text{Jumlah pertanyaan} \\ &= 50 \times 26 \\ &= 1300 \end{aligned}$$

Selanjutnya untuk mengetahui persentase pada aspek empati, dilakukan perhitungan sebagai berikut:

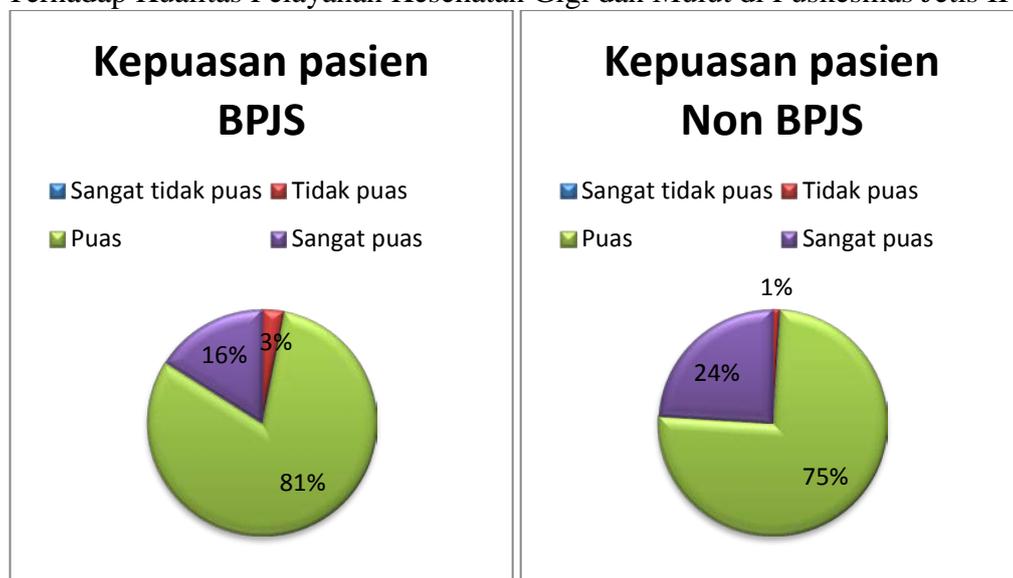
$$\text{Persentase} = \frac{\text{Frekuensi setiap kategori}}{\text{Total frekuensi}}$$

Tabel 24. Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Jetis II

Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Jetis II	Pasien BPJS		Pasien non BPJS	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	212	16%	313	24%
Puas	1053	81%	974	75%
Tidak Puas	34	3%	14	1%
Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%
Total	1300	100%	1300	100%

Sumber: data primer yang diolah

Gambar 8. Diagram persentase (%) Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Jetis II



Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa pasien BPJS dan non BPJS rata-rata menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II.

## B. Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden

Gambaran hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien BPJS maupun pasien non BPJS yang lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II berjenis kelamin perempuan yaitu 38 (76%) pasien BPJS dan 33 (66%) pasien non BPJS, sedangkan jenis kelamin laki-laki 12 (24%) pasien BPJS dan 17 (34%) pasien non BPJS. Sesuai dengan penelitian Oroh, dkk tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan, bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh terhadap

pandangan jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki cenderung lebih *fleksible* dibandingkan perempuan. Pernyataan tersebut membuktikan bahwa perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dibandingkan laki-laki. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa perempuan pada usia 18-25 tahun memiliki kecemasan yang cukup besar terhadap penampilan mereka di depan pasangan, penilaian orang lain dan juga masa depan (Kartono, 2014). Maka selain penilaian profil wajah, diperlukan pula penilaian estetika wajah khususnya estetika senyum (Monica, 2007). Pernyataan tersebut sama halnya dengan hasil penelitian bahwa laki-laki tidak banyak menuntut, cenderung pasrah dan hal yang paling penting menurut mereka yaitu sembuh dari penyakitnya.

Kelompok umur pasien BPJS yang paling banyak menggunakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II yaitu umur antara 41-50 tahun dengan 15 pasien atau sebesar 30%, sedangkan pada kelompok umur pasien non BPJS yang paling banyak menggunakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II yaitu umur antara 21-30 tahun dengan 18 pasien atau sebesar 36%. Penelitian Oroh, dkk (2014) ditemukan paling banyak terdapat pada kelompok umur >40 tahun, dan disebutkan bahwa bersamaan dengan bertambahnya usia, beberapa kemampuan fisiologis ikut menurun dan biasanya dimulai di usia 30-45 tahun. Hasil penelitian karakteristik peserta BPJS diketahui bahwa responden paling banyak lansia, kesadaran lansia untuk ikut serta dalam

Jaminan Kesehatan Nasional dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya yaitu usia lansia merupakan usia yang rentan terhadap penyakit kronis, usia dimana produktivitas tubuh menurun dan sistem kekebalan tubuh menurun (Maryam, 2008). Resiko kesakitan akibat faktor usia menyebabkan tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan juga sangat dipengaruhi oleh usia. Usia-usia produktif cenderung berhadapan dengan kecelakaan lalu-lintas, kecelakaan kerja dan penyakit akibat gaya hidup, sehingga masih kurangnya kesadaran untuk mengikuti kepesertaan dalam asuransi kesehatan sosial (Prawisudawati dkk, 2014).

Distribusi responden BPJS dan non BPJS menurut jenjang pendidikan ditemukan paling banyak terdapat pada pendidikan formal terakhir SMA. Distribusi responden BPJS dan non BPJS menurut status pekerjaan yang paling banyak pada kolom lain-lain. Responden menuliskan pada kolom lain-lain bahwa sebagian besar merupakan Ibu Rumah Tangga. Hal ini menunjukkan bahwa yang paling banyak menggunakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II adalah Ibu Rumah Tangga dan beberapa diantaranya yang tidak mempunyai pekerjaan. Pengolahan data juga menunjukkan bahwa distribusi responden menurut rata-rata penghasilan yang paling banyak yaitu 500.000-1.000.000 pada pasien BPJS maupun non BPJS, dan data juga menunjukkan bahwa dari 100 responden hanya 36 responden yang mengungkapkan rata-rata penghasilannya. Hal ini dikarenakan dari hasil distribusi responden menurut status pekerjaan yang paling banyak pada

kolom lain-lain, yaitu Ibu Rumah Tangga dan beberapa diantaranya yang tidak mempunyai pekerjaan.

## **2. Aspek kepuasan pasien BPJS dan non BPJS**

### **a. Aspek kehandalan/ *reliability***

Distribusi kepuasan pasien BPJS dan non BPJS berdasarkan aspek kehandalan menunjukkan bahwa 80% pasien BPJS menyatakan puas dan 16% menyatakan sangat puas, sedangkan pada pasien non BPJS yang menyatakan puas 79% dan sangat puas 20%. Aspek kehandalan ini berisi mengenai prosedur pelayanan, sikap petugas serta hasil yang didapat setelah mendapatkan perawatan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa 5% dari pasien BPJS menyatakan tidak puas sedangkan pasien non BPJS 1% yang menyatakan tidak puas. Hasil wawancara pasien BPJS dan non BPJS menyatakan ketidakpuasan terhadap hasil perawatan dari dokter gigi dan beberapa pasien mengemukakan ketidakpuasannya terhadap jenis perawatan tumpatan, beberapa pasien BPJS dan non BPJS mengeluhkan bahwa hasil tumpatan tidak bertahan lama. Dilihat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien BPJS yang menyatakan ketidakpuasannya lebih banyak dibanding dengan pasien non BPJS, menurut hasil wawancara beberapa pasien mengemukakan bahwa prosedur pelayanan dan pemeriksaan yang masih lama dan rumit serta sikap petugas yang terkadang kurang ramah saat melayani pasien.

b. Aspek tampilan fisik/ *tangible*

Distribusi kepuasan pasien berdasarkan aspek tampilan fisik menunjukkan bahwa kedua kelompok responden menyatakan puas terhadap kebersihan, kenyamanan gedung dan ruang perawatan, serta kebersihan alat medis maupun dari dokter gigi yang menangani. Pasien mengemukakan bahwa Puskesmas Jetis II berbeda dengan puskesmas yang lain dari segi fasilitas dalam dan luar gedung, fasilitas ruang tunggu yang mempunyai fasilitas yang sangat memadai dan juga sangat terjaga kebersihannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Candrawati (2015) mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien pada puskesmas ISO dan puskesmas non ISO di Kota Denpasar bahwa tingkat kepuasan pasien di puskesmas ISO lebih tinggi, hal ini dikarenakan sarana prasarana yang digunakan untuk pelayanan sudah dikalibrasi setiap tahun, setiap enam bulan sekali dilakukan pengontrolan oleh pihak internal mengenai implementasi ISO.

c. Aspek daya tanggap/ *responsiveness*

Distribusi kepuasan pasien berdasarkan aspek daya tanggap menunjukkan bahwa pasien BPJS 69% menyatakan puas dan 29% menyatakan sangat puas, sedangkan pada pasien non BPJS 71% menyatakan puas dan 29% menyatakan sangat puas. Hasil penelitian jugamasih ditemukan responden yang menyatakan tidak puas sebesar 2% pada pasien BPJS dan 1% pasien non BPJS. Beberapa responden

menyatakan bahwa masih kurang jelasnya informasi yang diberikan oleh dokter gigi serta ada beberapa petugas yang mempunyai sikap yang kurang ramah. Sesuai dengan penelitian Ningrum (2014) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien di Poliklinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya bahwa sebesar 26,6% responden menyatakan kurang baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Pohan (2007) bahwa berkomunikasi secara efektif sangat penting, karena hubungan antar manusia yang kurang baik dapat mengurangi kadar efektifitas dan kompetensi teknis dari layanan kesehatan yang diselenggarakan. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung akan mengabaikan nasehat dan tidak akan mau melakukan kunjungan ulang untuk berobat.

d. Aspek jaminan/ *assurance*

Distribusi kepuasan pasien non BPJS berdasarkan aspek jaminan menunjukkan bahwa 77% menyatakan puas dan 23% menyatakan sangat puas, sedangkan pada pasien BPJS 80% menyatakan puas, 16% menyatakan sangat puas dan 4% menyatakan tidak puas. Pasien merasa puas terhadap kemampuan dokter gigi dalam menangani setiap keluhan yang disampaikan pasien. Hasil kedua kelompok sangat terlihat berbeda, pada pasien BPJS menunjukkan bahwa masih ditemukan responden yang menyatakan tidak puas karena tindakan, kemampuan dan keamanan dokter gigi dalam memberikan perawatan serta penjelasan prosedur kerja dan hasil pemeriksaan. Hal ini sejalan

dengan hasil penelitian Muflih (2011) mengenai gambaran perbedaan kepuasan pasien pengguna ASKES dan pasien umum bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien ASKES dan pasien umum. Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan (Royanah, 2015). Jumlah dokter gigi di Puskesmas Jetis II berjumlah 1 orang dengan 2 perawat gigi, hal ini bisa menjadi penyebab tenaga kesehatan kurang maksimal dalam memberikan pelayanan salah satunya akibat faktor kelelahan. Ridwan (2015) menyatakan bahwa pembagian dana kapitasi program jaminan kesehatan nasional dapat mempengaruhi kinerja petugas kesehatan di puskesmas, hal ini bisa dihubungkan dengan hasil kepuasan pasien non BPJS bahwa semua responden menyatakan puas terhadap hasil kinerja petugas kesehatan.

e. Aspek empati/ *emphaty*

Distribusi kepuasan pasien BPJS menunjukkan bahwa 72% menyatakan puas dan 24% menyatakan sangat puas dan pasien non BPJS yang menyatakan puas 60% dan sangat puas 39%. Pasien merasa puas karena petugas kesehatan gigi telah memberikan perhatian dan sikap peduli yang tulus terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien. Hasil penelitian berdasarkan aspek empati juga menunjukkan terdapat 4% pada pasien BPJS menyatakan tidak puas sedangkan pada pasien non BPJS 2% yang menyatakan tidak puas. Pasien menyatakan

bahwa komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien masih kurang. Beban kerja tenaga kesehatan yang cukup tinggi bisa menjadi penyebab munculnya masalah-masalah yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, beban kerja bisa dikarenakan jumlah pasien yang membutuhkan perawatan tidak sebanding dengan jumlah tenaga kesehatan di puskesmas tersebut sehingga tenaga kesehatan merasa kelelahan dan menjadi faktor penyebab dalam memberikan pelayanan yang kurang maksimal. (Muflih, 2012).

### **3. Hasil keseluruhan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS**

Gambaran hasil keseluruhan penelitian kepuasan pasien BPJS dan non BPJS menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II. Hasil analisa kepuasan pasien yang ditinjau dari setiap aspek kualitas pelayanan diketahui bahwa aspek tampilan fisik/ *tangible* merupakan aspek yang paling memberikan dampak kepuasan pada pasien BPJS dan non BPJS. Berbeda dengan aspek kehandalan/ *reliability* merupakan aspek yang paling tidak memberikan dampak kepuasan pada pasien BPJS dan non BPJS, hal ini sesuai dengan hasil penelitian Faisal dkk (2013) tentang hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa pasien merasa kurang puas terhadap aspek *reliability* karena prosedur administrasi dan jam pelayanan yang ada disana.

Pemaparan kepuasan pasien sesuai dengan teori kualitas pelayanan kesehatan, merupakan harapan pasien dan dibandingkan dengan apa yang diperolehnya. Adapun ketidakpuasan yang dirasakan pasien yaitu pada kelompok pasien BPJS dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pemberi layanan kesehatan harus memiliki komunikasi yang baik, dapat bersikap empati, jaminan keamanan yang ditujukan oleh petugas dan ketepatan jadwal perawatan, kemampuan dan keterampilan tenaga kesehatan dalam memberikan perawatan serta kecepatan dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (Pohan, 2007). Penjelasan hasil pemeriksaan oleh dokter gigi atau petugas kesehatan gigi merupakan keinginan pasien yang penting, sehingga salah satu faktor ini yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan. Pengisian kuisisioner dan wawancara untuk mengukur kepuasan pasien bisa dijelaskan bahwa masih terdapat pelayanan yang belum memuaskan, ditinjau dari aspek kehandalan/ *reliability* yang paling tidak memberikan dampak kepuasan, yaitu:

- 1) Pelayanan administrasi di puskesmas, pelayanannya yang masih lama berkaitan dengan waktu tunggu dan antriannya panjang serta prosedur rujukan yang masih menyulitkan pasien.
- 2) Pelayanan dari petugas kesehatan, sikap petugas yang kurang tanggap dan kurang peduli terhadap kebutuhan dan aktifitas pasien, komunikasi antara dokter dengan pasien atau keluarga pasien serta kurangnya

penjelasan dokter terhadap tindakan yang akan dilakukan oleh dokter gigi.