

Description of Satisfaction BPJS Patient and Non BPJS Patient of Quality Dental and Oral Health Service in Puskesmas Jetis II

Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Jetis II

Tresna Setyaningsih¹, Iwan Dewanto²

¹Mahasiswa Program Studi Pendidikan Dokter Gigi

²Dosen Program Studi Pendidikan Dokter gigi

Email: tresna_setya@yahoo.co.id

ABSTRACT

Background : *The quality of health care means the standard and ethic of health care which can satisfy every patient. Satisfied that question is feeling after comparing the result that got and the hope that wished in the quality of dental and mouth health care. The measurement of the level of satisfaction of the patient must be an activity that cannot separated from the measurement of health care.*

Method : *This research is descriptive observational that use cross sectional approach. The number of sample determined by quota sampling, means deciding a number of members by quatum or ration. According to the criteria above obtained 100 patient of subject of research that divided into two sub population, 50 patient of BPJS and 50 patient non BPJS. Data analyzed with frequencies statistics use the SPSS programe.*

Result : *The analysis of the result of the research of BPJS patient satisfaction overall there is still know to the respondent who stated not satisfied, meanwhile on the non BPJS patient stated satisfied and very satisfied. Most of the satisfaction of BPJS patient known in the tangible aspect (98%) satisfied (4%) very satisfied and the less satisfied known in the reliability aspect (8%) dissatisfied, and the satisfaction of non BPJS patient known in the tangible aspect (82%) satisfied (18%) very satisfied and the less satisfied known on reliability aspect (4%) dissatisfied.*

Conclusion : *Reviewed as a whole there are differences of the satisfaction between BPJS and non BPJS patient in the quality of dental and mouth health care in Puskesmas Jetis II, with the result of the satisfaction non BPJS patient are better than the satisfaction of BPJS patient.*

Keywords: *Patient Satisfaction, Quality of service, BPJS*

INTISARI

Latar belakang : *Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik dan dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan. Puas yang dimaksud yaitu perasaan masyarakat setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya terhadap kualitas pelayanan kesehatan*

gigi dan mulut. Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas layanan kesehatan.

Metode : Penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel ditentukan dengan cara *quota sampling* yaitu menetapkan sejumlah anggota secara *quotum* atau jatah. Berdasarkan kriteria tersebut didapatkan subyek penelitian sebanyak 100 pasien yang dibagi menjadi dua sub populasi, 50 pasien BPJS dan 50 pasien non BPJS. Data dianalisis dengan *Frequencies Statistics* menggunakan program SPSS.

Hasil : Analisis hasil penelitian kepuasan pasien BPJS secara keseluruhan diketahui masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas, sedangkan pada pasien non BPJS menyatakan puas dan sangat puas. Kepuasan terbesar pasien BPJS yaitu pada aspek *tangible* (96%) menyatakan puas (4%) menyatakan sangat puas, dan kepuasan terkecil yaitu aspek *reliability* (8%) menyatakan tidak puas dan kepuasan terbesar pasien non BPJS ada di aspek *tangible* (82%) menyatakan puas (18%) menyatakan sangat puas dan kepuasan terkecil yaitu aspek *reliability* (4%) menyatakan tidak puas.

Kesimpulan : Ditinjau secara keseluruhan terdapat perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II, dengan hasil kepuasan pasien non BPJS lebih baik dibandingkan hasil kepuasan pasien BPJS.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan, BPJS

PENDAHULUAN

Misi kementerian kesehatan diantaranya yaitu melindungi kesehatan masyarakat dengan menjamin tersedianya upaya kesehatan yang paripurna, merata, bermutu dan berkeadilan.¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Pemerintah melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat bagi perorangan untuk mewujudkan pernyataan tersebut.² Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan yang dimulai 1 Januari 2014. Program tersebut merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004. Tujuannya adalah agar penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi sehingga

mengurangi risiko masyarakat menanggung biaya kesehatan dalam jumlah yang sulit diprediksi dan kadang-kadang memerlukan biaya yang besar. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional adalah setiap orang artinya diwajibkan untuk seluruh masyarakat Indonesia, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia dan telah membayar iuran atau dibayarkan oleh pemerintah.³

Masyarakat yang telah terdaftar dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan mendapatkan dua jenis pelayanan yaitu pelayanan kesehatan (manfaat medis) dan pelayanan non kesehatan (non medis) atau ambulans. Pemberi pelayanan kesehatan adalah seluruh fasilitas layanan kesehatan primer dan rujukan yang bekerja sama dengan BPJS.⁴ Manfaat pelayanan dalam bidang kesehatan gigi dan mulut yang ditawarkan oleh BPJS diantaranya yaitu, konsultasi, pencabutan gigi sulung dan permanen, tumpatan dengan Resin Komposit dan Semen Ionomer Kaca, Pulp Capping (proteksi pulpa), kegawatdaruratan Oro-dental, Scaling atau pembersihan karang gigi, premedikasi atau pemberian obat dan protesa gigi. Perawatan scaling (pembersihan karang gigi) dibatasi satu kali per tahun, dan protesa gigi/ gigi tiruan yang lengkap maupun sebagian dengan ketentuan yang diatur tersendiri.⁵ BPJS Kesehatan dalam melakukan kerjasama dengan fasilitas kesehatan harus mempertimbangkan kecukupan jumlah fasilitas kesehatan dengan jumlah peserta yang harus dilayani, dalam pemilihan fasilitas kesehatan BPJS Kesehatan melakukan seleksi menurut kriteria teknis, meliputi sumber daya manusia, kelengkapan sarana dan prasarana, lingkup pelayanan dan komitmen pelayanan.⁶ Pelayanan kesehatan dimulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas layanan kesehatan primer atau fasilitas kesehatan tingkat pertama diantaranya yaitu puskesmas. Puskesmas selalu berupaya agar perorangan, keluarga dan masyarakat memiliki kesadaran, kemauan untuk hidup sehat, berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk pembiayaannya serta ikut dalam pelaksanaan

program kesehatan. Pelayanan kesehatan dimulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas layanan kesehatan primer atau fasilitas kesehatan tingkat pertama diantaranya yaitu puskesmas. Puskesmas selalu berupaya agar perorangan, keluarga dan masyarakat memiliki kesadaran, kemauan untuk hidup sehat, berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk pembiayaannya serta ikut dalam pelaksanaan program kesehatan.⁷ Puskesmas sebagai tulang punggung pelayanan kesehatan, oleh karena itu harus berusaha melakukan kendali mutu dan kendali biaya sesuai persyaratan kerja sama dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Pelayanan kesehatan mengacu pada konsep “*managed care*” keterpaduan antara pelayanan kesehatan yang bermutu dan pembiayaan yang terkendali. Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etika profesi.⁸

Puas yang dimaksud yaitu perasaan masyarakat setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya.⁹ Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas suatu produk barang atau jasa. Sifatnya subjektif, sesuai dengan jawaban responden menurut apa yang dirasakan.¹⁰ Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas layanan kesehatan.¹¹ Ditemukan beberapa masalah berdasarkan Rakerkesnas 2015 yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di era JKN diantaranya yaitu terbatasnya jumlah, penyebaran dan kualitas tenaga kesehatan termasuk dokter gigi yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan kesehatan primer, keterbatasannya sarana prasarana dan alat kesehatan untuk mendukung pelayanan kesehatan, belum ada *tools* nasional untuk proses peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.¹²

Berdasarkan uraian diatas, memberikan inspirasi kepada peneliti untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

METODE

Penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sample ditentukan dengan cara *quota sampling* yaitu menetapkan sejumlah anggota secara quotum atau jatah. Berdasarkan kriteria tersebut didapatkan subyek penelitian sebanyak 100 pasien yang dibagi menjadi dua sub populasi, 50 pasien BPJS dan 50 pasien non BPJS. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Jetis II.

Penelitian ini mempunyai variabel pengaruh yaitu :Kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Variabel terpengaruh yaitu :Kepuasan pasien. Variabel terkendali yaitu : Pasien merupakan peserta JKN dan bukan peserta, tingkat pendidikan minimal SMP, pasien yang berkunjung ke poli gigi dan mulut Puskesmas Jetis II maksimal 2 kali kunjungan, pasien yang bukan berasal dari keluarga yang bekerja di bidang kesehatan.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuisioner karakteristik responden dan kuisioner untuk mengukur kepuasan pasien menggunakan 5 dimensi kualitas layanan (*reliability, tangible, responsiveness, assurance, and emphaty*).

Pelaksanaan penelitian ini diawali dari tahap persiapan penelitian dengan menyusun proposal penelitian.

Tahap selanjutnya yaitu pelaksanaan penelitian dengan di awali sidang proposal penelitian dan selanjutnya mengurus surat perizinan uji validitas di Puskesmas Jetis I dan surat

perizinan penelitian di Puskesmas Jetis II. Hal yang dilakukan selanjutnya adalah uji validitas kuisisioner, dan didapatkan hasil dari 30 pertanyaan yang diberikan ke 40 responden, terdapat 4 pertanyaan yang dinyatakan tidak valid. Selanjutnya melakukan penelitian di Puskesmas Jetis II, dengan langkah pertama yaitu pemberian *informed consent* kepada pasien yang bersedia menjadi responden, kemudian diberikan kuisisioner karakteristik responden dan kuisisioner kepuasan dengan 5 dimensi kualitas layanan menggunakan skala likert 1-4.

1= Sangat Tidak Puas

2= Tidak Puas

3= Puas

4= Sangat Puas

HASIL PENELITIAN

Responden yang menjadi pasien BPJS dan non BPJS Puskesmas Jetis II berdasarkan karakteristik usia memiliki hasil persentase yang berbeda usia 41-50 tahun merupakan persentase yang tertinggi dalam kelompok responden BPJS, sedangkan pada kelompok responden non BPJS persentase yang tertinggi pada usia 21-30 tahun. Dapat ditampilkan dalam Tabel 1 sebagai berikut:

Table 1. 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%

Responden yang menjadi pasien Puskesmas Jetis II berdasarkan karakteristik jenis kelamin menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding laki-laki pada kelompok BPJS maupun non BPJS. Dapat ditampilkan dalam Tabel 2 sebagai berikut:

Table 2. 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%

Table 3. 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				
Total	50	100%	50	100%

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa pendidikan formal terakhir SMA

merupakan persentase yang tertinggi pada kedua kelompok tersebut.

Table 4. 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%

Tabel 4 menunjukkan bahwa status pekerjaan kolom lain-lain mempunyai angka tertinggi pada kelompok BPJS maupun non BPJS. 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.

Table 4. Karakteristik responden berdasarkan rata-rata penghasilan

Penghasilan	Jumlah responden BPJS	Persentase %	Jumlah responden non BPJS	Persentase %
	500.000-1.000.000	12	75%	8
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%

Tabel 4 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.

Table 5. Kepuasan pasien ditinjau dari 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%

Berdasarkan tabel 5 bahwa hasil kepuasan pasien BPJS dan non BPJS diketahui keduanya lebih banyak menyatakan puas yaitu 80% pada pasien BPJS dan 79% pasien non BPJS ditinjau dari aspek kehandalan yang berisi mengenai prosedur pelayanan, sikap petugas serta hasil yang didapat setelah mendapatkan perawatan.

Table 6.Kepuasan pasien ditinjau dari 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%

Berdasarkan tabel 6 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.

Table 7.Kepuasan pasien ditinjau dari 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%

Didapatkan hasil pada penelitian ini pasien BPJS dan non BPJS yang menyatakan puas yaitu 69% pada pasien BPJS dan 70% pada pasien non BPJS.

Table 8. Kepuasan pasien ditinjau dari 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%

Berdasarkan tabel 8 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.

Table 9. Kepuasan pasien ditinjau dari 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%

Berdasarkan tabel 9 pasien BPJS yang menyatakan puas 72% sedangkan pada pasien non BPJS 60% yang menyatakan puas. Aspek empati membahas mengenai rasa simpati dokter gigi terhadap keluhan serta komunikasi antara pasien dan dokter gigi.

Table 10. 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%

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa pasien BPJS dan non BPJS rata-rata menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II, 81% pada pasien BPJS dan 75% pada pasien non BPJS.

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. Hal ini dikemukakan Gunarsa (2008) bahwa perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Hal tersebut terjadi karena pada zaman ini masyarakat memang lebih bisa menilai kualitas perempuan dari segi kemenarikan fisiknya. 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.¹³ Maka selain penilaian profil wajah, diperlukan pula penilaian estetika wajah khususnya estetika senyum.¹⁴ 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. 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.¹⁵ 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. Hal ini dikarenakan 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 kepuasan¹⁶. 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.

a. 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 maksimal¹⁷.

3. Hasil keseluruhan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS

Hasil keseluruhan kepuasan pada pasien BPJS terdapat responden yang menyatakan tidak puas, sedangkan pada pasien non BPJS menyatakan puas dan sangat puas. Pemaparan kepuasan

pasien sesuai dengan teori kualitas pelayanan kesehatan, merupakan harapan pasien dan dibandingkan dengan apa yang diperolehnya. Ketidakpuasan yang dirasakan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa factor 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. Pengisian kuisioner dan wawancara untuk mengukur kepuasan pasien bisa dijelaskan bahwa masih terdapat pelayanan yang belum memuaskan, 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.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan penelitian maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Pasien BPJS dan pasien Non BPJS lebih banyak menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II, yaitu 81% puas pada pasien BPJS dan 75% yang menyatakan puas pada pasien Non BPJS
2. Aspek tampilan fisik/ *tangible* merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS dan pasien Non BPJS

3. Aspek kehandalan/ *reliability* merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling tidak memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS dan pasien Non BPJS.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Indonesia.(2010). Profil Kesehatan Indonesia 2010. Jakarta: Depkes.
2. Kementerian Kesehatan Indonesia.(2013). Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Depkes.
3. Kementerian Kesehatan Indonesia.(2013). Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Depkes.
4. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.(2014). Peraturan Menteri Kesehatan No. 28. Jakarta.
5. Dewanto, I., & Lestari, N. I. (2014).Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran gigi dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta Timur: Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia.
6. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.(2013). Peraturan Menteri Kesehatan No. 71. Jakarta.
7. Istiqomah & Ernawaty. (2014). Analisis Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
8. Rahmawati, A. F., & Supriyanto, S. (2013). Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam
9. Pohan, I. S. (2007).Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC.
10. Supranto, P. J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
11. Pohan, I. S. (2007).Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC
12. Kementerian Kesehatan Indonesia.(2015). Rapat Kerja Kesehatan Nasional. Jakarta: Depkes.
13. Kartono, Irawati. (2014). Jurnal Tugas Akhir Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Make-up pada Perempuan Emerging Adulthood.Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 3 No. 1.
14. Monica, G.A. (2007). Gambaran Senyum Pasien Pasca Perawatan Ortodonsia (Kajian Foto Frontal). Jakarta: Journal of Dentistry 2007; 14 (2): 136-145.
15. Prawisudawati, Yusika. (2014). Studi Deskriptif Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Non PBI Mandiri Kota Surakarta yang Tercatat di BPJS Kesehatan Surakarta.
16. Candrawati, Anak , Agung, Ayu, Agung. (2015). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas ISO dan Puskesmas Non ISO di Kota Denpasar. Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.

17. Royanah, U. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI) di Puskesmas Halmahera Kota Semarang.