

*Description of Satisfaction BPJS Patient and Non BPJS Patient of
Quality Oral and Dental Department Service
in Umbulharjo II Health Center*

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

Tirtanadi Sodik¹, Iwan Dewanto²
Mahasiswa PSPDG FKIK UMY¹, Dosen PSPDG FKIK UMY²

ABSTRACT

Background : *The quality of health services is the level of health services perfection that can make satisfy any users of health services. Satisfaction is a comparison between the perceptions of services received with expectations before getting services. There are differences between the satisfaction of BPJS patients and the satisfaction of non BPJS patients. Based on previous research, the differences between the two are quite significant, the satisfaction of non BPJS patients are higher than the satisfaction of BPJS patients.*

Objective : *The objective of this study is to provide description of Satisfaction BPJS Patient and Non BPJS Patient of Quality Oral and Dental Department Service in Umbulharjo II Health Center.*

Methods : *This research is descriptive observational which is using cross sectional model. How sampling using quota sampling, with research subjects are patients of Oral and Dental Department in Umbulharjo II Health Center. The total sample is 100 patients, who were divided into two sub-populations, 50 BPJS patients and 50 non BPJS patients. The statistical analysis used is descriptive analysis with frequency distribution.*

Results : *The results showed that the most BPJS patients and non BPJS patients expressed satisfied with the quality dental care and oral terms of the five dimensions of service quality. The greatest satisfaction of BPJS patients is assurance dimension (82%) and the smallest satisfaction is reliability dimension (14%). The greatest satisfaction of non BPJS patients is tangible dimension (84%) and the smallest satisfaction is empathy dimension (16%).*

Conclusion : *The satisfaction of BPJS patients are higher than satisfaction of non BPJS patients in Oral and Dental Department in Umbulharjo II Health Center.*

Keywords: *patient satisfaction, quality of service, BPJS patient, PHC*

INTISARI

Latar belakang : Kualitas pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan. Memuaskan yang dimaksud adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Kepuasan pasien BPJS dan non BPJS berbeda. Berdasarkan penelitian sebelumnya, perbedaan tersebut cukup signifikan, yaitu kepuasan pasien non BPJS lebih tinggi dari kepuasan pasien BPJS.

Tujuan Penelitian : Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II.

Metode : Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Cara pengambilan sampel dengan menggunakan quota sampling, dengan subyek penelitian ini adalah pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Umbulharjo II. Jumlah sampel adalah 100 pasien, yang dibagi menjadi dua sub populasi, 50 pasien BPJS dan 50 pasien non BPJS. Analisis statistik yang dipakai adalah analisis deskriptif berupa distribusi frekuensi.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS dan pasien non BPJS menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang ditinjau dari lima dimensi kualitas layanan. Kepuasan terbesar pasien BPJS yaitu pada dimensi jaminan atau *assurance* (82%) dan kepuasan terkecil yaitu pada dimensi kehandalan atau *reliability* (14%). Kepuasan terbesar pasien non BPJS ada pada dimensi tampilan fisik atau *tangible* (84%) dan kepuasan terkecil yaitu dimensi empati atau *empathy* (16%).

Kesimpulan : Kepuasan pasien BPJS lebih baik dibandingkan kepuasan pasien non BPJS di poli gigi dan mulut Puskesmas Umbulharjo II.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan, Pasien BPJS, Puskesmas

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah hak yang didapatkan oleh setiap pasien. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang mendorong kepuasan pasien. Dalam memenuhi kepuasan pasien dibutuhkan peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, salah satu bentuk peran pemerintah yaitu dengan adanya sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dengan diadakannya sistem ini diharapkan kepuasan pasien dapat meningkat

seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)⁸. Terdapat beberapa permasalahan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur jaminan kesehatan, pelayanan puskesmas dan klinik yang ditunjuk sebagai penyedia JKN belum memadai, fasilitas banyak yang belum memenuhi standar, jumlah dokter terhadap pasien masih kurang ideal dan masih ada keraguan tentang keamanan sistem data peserta BPJS⁵. Kepuasan pasien BPJS dan non BPJS berbeda, hasil penelitian kepuasan pasien di Wonogiri pada tahun 2015 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan pasien non BPJS di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, dengan hasil tingkat kepuasan pasien non BPJS lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan selisih rerata keduanya sebesar 39,51%. Berdasarkan pengisian kuesioner dan wawancara dalam mengukur tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan bahwa masih terdapat beberapa macam pelayanan yang belum memuaskan, yaitu pelayanan dokter yang dirasakan kurang karena dokter yang kurang komunikatif dengan pasien dan keluarganya, pelayanan perawat yang kurang memuaskan karena perawat yang kurang peduli dan tanggap terhadap kebutuhan pasien, pelayanan masuk rumah sakit yang lama sehingga membuat pasien menunggu lama, pelayanan administrasi rumah sakit yang kurang memuaskan, dan ketidakpuasan pasien terhadap petugas yang tidak transparan terhadap jumlah dan jenis obat yang sudah digunakan⁹.

Puskesmas adalah salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerjasama dengan BPJS dalam pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional

(JKN). Puskesmas Umbulharjo II merupakan salah satu puskesmas yang telah dikontrak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat¹. Puskesmas Umbulharjo II merupakan puskesmas yang telah mendapatkan sertifikat *Internasional Organization for Standardization* (ISO) 9001:2008³. Sertifikat ISO didapatkan apabila puskesmas telah memenuhi standar menyangkut pelayanan medis, operasional sampai petugas *front office* yang kesehariannya berhubungan langsung dengan pendaftaran pasien. Standar ISO dapat mengurangi keluhan dari masyarakat, namun pada kenyataannya masih banyak pengaduan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Umbulharjo II. Keluhan yang paling banyak dikeluhkan pasien adalah ketersediaan fasilitas, terutama tempat parkir, taman, dan fasilitas masyarakat berkebutuhan khusus serta waktu tunggu pelayanan⁹. Keluhan-keluhan tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai gambaran kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II.

METODE

Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Cara pengambilan sampel dengan menggunakan quota sampling, yaitu pengambilan sampel secara quota dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara *quotum* atau jatah. Subyek pada penelitian ini

adalah pasien poli gigi dan mulut Puskesmas Umbulharjo II. Jumlah sampel adalah 100 pasien, yang dibagi menjadi dua sub populasi, 50 pasien BPJS dan 50 pasien non BPJS. Analisis statistik yang dipakai adalah analisis deskriptif berupa distribusi frekuensi.

Variabel pada penelitian ini adalah kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II. Variabel terkontrol adalah pasien peserta BPJS dan bukan peserta BPJS, sedangkan variabel tak terkontrol pada penelitian ini adalah jenis pelayanan kesehatan gigi dan mulut, jenis kelamin, umur pasien, dan sosial ekonomi pasien yang meliputi pekerjaan dan penghasilan pasien. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner yang berisi karakteristik responden dan butir-butir pertanyaan untuk mengukur kepuasan pasien menggunakan 5 dimensi kualitas layanan (*reliability, tangible, responsiveness, assurance, and empathy*).

Tahap penelitian dimulai dengan tahap pra penelitian dengan menyusun proposal penelitian, kemudian dilaksanakan sidang proposal penelitian. Tahap selanjutnya adalah pelaksanaan penelitian dengan diawali mengurus surat perizinan untuk uji validitas dan reliabilitas di Puskesmas Jetis dan surat perizinan untuk melakukan penelitian di Puskesmas Umbulharjo II. Uji validitas dan reliabilitas kuisisioner dilaksanakan di Puskesmas Jetis, uji validitas ini dilakukan terhadap 40 responden, yang terdiri dari 20 pasien BPJS dan 20 pasien non BPJS, dari total 30 pertanyaan terdapat 4 pertanyaan yang dinyatakan tidak valid. Tahap selanjutnya adalah pelaksanaan penelitian di Puskesmas Umbulharjo II, dengan langkah pertama yaitu pemberian *informed consent* kepada pasien yang bersedia menjadi responden, kemudian peneliti memberikan kuesioner yang karakteristik

responden dan butir-butir pertanyaan untuk mengukur kepuasan pasien dengan 5 dimensi kualitas layanan menggunakan skala *Likert* dengan skala 4, yaitu skala dengan penilaian Sangat Setuju (SS) = 4 ; Setuju (S) = 3 ; Tidak Setuju (TS) = 2 ; dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1.

HASIL PENELITIAN

Responden yang menjadi pasien BPJS dan non BPJS Puskesmas Umbulharjo II berdasarkan karakteristik usia memiliki hasil prosentase 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, yang dapat ditampilkan dalam Tabel 1. sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Pasien BPJS	Pasien non BPJS
	n (%)	n (%)
16-20 tahun	4 (8)	7 (14)
21-30 tahun	6 (12)	17 (34)
31-40 tahun	13 (26)	11(22)
41-50 tahun	17 (34)	9 (18)
> 50 tahun	10 (20)	6 (12)
Total	50 (100)	50 (100)

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

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Pasien BPJS	Pasien non BPJS
	n (%)	n (%)
Laki-laki	16 (32)	12 (24)
Perempuan	34(68)	38 (76)
Total	50 (100)	50 (100)

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Pasien BPJS	Pasien non BPJS
	n (%)	n (%)
SMP	11 (22)	8 (16)
SMA	20 (40)	27 (54)
Sarjana	16 (32)	12 (24)
Lain-lain	3 (6)	3 (6)
Total	50 (100)	50 (100)

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan bahwa pendidikan formal terakhir SMA merupakan persentase yang tertinggi pada kedua kelompok tersebut.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Status Pekerjaan	Pasien BPJS	Pasien non BPJS
	n (%)	n (%)
Pelajar/ Mahasiswa	6 (12)	15 (30)
Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI	6 (12)	0 (0)
Pegawai Swasta	9 (18)	3 (6)
Wiraswasta	12 (24)	16 (32)
Petani	0 (0)	0 (0)
Lain-lain	17 (34)	16 (32)
Total	50 (100)	50 (100)

Tabel 4. menunjukkan bahwa pada kelompok pasien BPJS status pekerjaan pada kolom lain-lain mempunyai presentase tertinggi yaitu 17 responden (34%), sedangkan dari 50 responden kelompok pasien non BPJS status pekerjaan pada

kolom lain-lain dan wiraswasta mempunyai presentase tertinggi yaitu 16 responden (32%).

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Penghasilan

Penghasilan	Pasien BPJS	Pasien non BPJS
	n (%)	n (%)
500.000-1.000.000	1 (2)	2 (4)
1.000.000-2.000.000	12 (24)	7 (14)
2.000.000-5.000.000	16 (32)	14 (28)
>5.000.000	3 (6)	2 (4)
Tidak berpenghasilan	18 (36)	25 (50)
Total	50 (100)	50 (100)

Tabel 5. menunjukkan bahwa pada kelompok BPJS maupun non BPJS rata-rata penghasilan Rp.2000.000 – Rp.5000.000 mempunyai presentase tertinggi yaitu 32% pada kelompok BPJS dan 28% pada kelompok non BPJS. Tabel 4 juga menunjukkan bahwa dari 100 responden hanya 57 responden saja yang dapat mengutarakan rata-rata penghasilannya.

Tabel 6. Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo II

Kepuasan Pasien	Pasien BPJS	Pasien non BPJS
	n (%)	n (%)
Sangat Puas	9 (18)	9 (18)
Puas	41 (82)	39 (78)
Tidak Puas	0 (0)	2 (4)
Sangat Tidak Puas	0 (0)	0 (0)
Total	50 (100)	50 (100)

Tabel 6. menunjukkan bahwa pasien BPJS dan non BPJS rata-rata menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II, yaitu sebesar 82% untuk kelompok pasien

BPJS dan 78% untuk kelompok pasien non BPJS, hanya 4% atau 2 responden pada kelompok pasien non BPJS yang menyatakan tidak puas.

Tabel 7. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Kepuasan Pasien	Pasien BPJS	Pasien non BPJS
	n (%)	n (%)
Sangat Puas	3 (6)	4 (8)
Puas	40 (80)	39 (78)
Tidak Puas	7 (14)	7 (14)
Sangat Tidak Puas	0 (0)	0 (0)
Total	50 (100)	50 (100)

Berdasarkan Tabel 7. dapat diketahui bahwa untuk pasien BPJS dan non BPJS keduanya lebih banyak yang menyatakan puas yaitu 80% untuk pasien BPJS dan 78% untuk pasien non BPJS. Pasien yang menyatakan sangat puas 6% untuk pasien BPJS dan 8% untuk pasien non BPJS serta tidak puas masing-masing 14% untuk pasien BPJS dan non BPJS.

Tabel 8. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tampilan Fisik

Kepuasan Pasien	Pasien BPJS	Pasien non BPJS
	n (%)	n (%)
Sangat Puas	6 (12)	6 (12)
Puas	43 (86)	42 (84)
Tidak Puas	1 (2)	2 (4)
Sangat Tidak Puas	0 (0)	0 (0)
Total	50 (100)	50 (100)

Berdasarkan Tabel 8. pada pasien BPJS yang menyatakan sangat puas 12%, puas 86%, dan tidak puas 2%, sedangkan pada pasien non BPJS yang menyatakan sangat puas 12%, puas 84%, dan tidak puas 4% karena aspek tampilan fisik.

Tabel 9. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Kepuasan Pasien	Pasien BPJS	Pasien non BPJS
	n (%)	n (%)
Sangat Puas	9 (18)	6 (12)
Puas	39 (78)	38 (76)
Tidak Puas	2 (4)	4 (8)
Sangat Tidak Puas	0 (0)	2 (4)
Total	50 (100)	50 (100)

Berdasarkan Tabel 9. didapatkan hasil pada penelitian ini bahwa pada responden BPJS yang menyatakan sangat puas 18%, puas 78%, dan tidak puas 4%, sedangkan pada responden non BPJS yang menyatakan sangat puas 12%, puas 76%, tidak puas 8%, dan sangat tidak puas 4%.

Tabel 10. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

Kepuasan Pasien	Pasien BPJS	Pasien non BPJS
	n (%)	n (%)
Sangat Puas	9 (18)	8 (16)
Puas	41 (82)	38 (74)
Tidak Puas	0 (0)	4 (8)
Sangat Tidak Puas	0 (0)	0 (0)
Total	50 (100)	50 (100)

Berdasarkan Tabel 10. pasien BPJS yang menyatakan sangat puas 18%, puas 82%, sedangkan untuk pasien non BPJS yang menyatakan sangat puas 16%, puas 74%, dan tidak puas 8%.

Tabel 11. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

Kepuasan Pasien	Pasien BPJS	Pasien non BPJS
	n (%)	n (%)
Sangat Puas	1 (2)	5 (10)
Puas	46 (92)	37 (74)
Tidak Puas	3 (6)	8 (16)
Sangat Tidak Puas	0 (0)	0 (0)
Total	50 (100)	50 (100)

Berdasarkan Tabel 11. pasien BPJS yang menyatakan sangat puas 2%, puas 92%, dan yang menyatakan tidak puas 6%, sedangkan untuk pasien non BPJS yang menyatakan sangat puas 10%, puas 74%, dan yang menyatakan tidak puas 16%.

Tabel 12. Dimensi yang Paling Memberikan Dampak Kepuasan terhadap Pasien

Dimensi	Kepuasan Pasien	
	Pasien BPJS n (%)	Pasien non BPJS n (%)
<i>Reliability</i>	43 (86)	43 (86)
<i>Tangible</i>	49 (98)	48 (96)
<i>Responsiveness</i>	48 (96)	44 (88)
<i>Assurance</i>	50 (100)	46 (90)
<i>Empathy</i>	47 (94)	42 (84)

Berdasarkan Tabel 12. kepuasan pasien BPJS yang paling tinggi adalah pada dimensi *assurance*, yaitu sebesar 100% dan kepuasan pasien non BPJS paling tinggi adalah pada dimensi *tangible*, yaitu sebesar 96%. Dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang paling memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS adalah dimensi *assurance* dan pasien non BPJS adalah dimensi *tangible*.

Tabel 13. Dimensi yang Paling Tidak Memberikan Dampak Kepuasan terhadap Pasien

Dimensi	Kepuasan Pasien	
	Pasien BPJS n (%)	Pasien non BPJS n (%)
<i>Reliability</i>	7 (14)	7 (14)
<i>Tangible</i>	1 (2)	2 (4)
<i>Responsiveness</i>	2 (4)	4 (8)
<i>Assurance</i>	0 (0)	4 (8)
<i>Empathy</i>	3 (6)	8 (16)

Berdasarkan Tabel 13. kepuasan pasien BPJS yang paling rendah adalah pada dimensi *reliability*, yaitu 14% dan kepuasan pasien non BPJS paling rendah adalah pada dimensi *empathy*, yaitu 16%. Dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang paling tidak memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS adalah dimensi *reliability* dan pasien non BPJS adalah dimensi *empathy*.

PEMBAHASAN

1. Karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, yaitu 50 orang dari kelompok pasien BPJS, dan 50 orang dari kelompok pasien non BPJS. Gambaran hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien BPJS dan pasien non BPJS yang lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II adalah pasien berjenis kelamin perempuan, lebih banyak daripada pasien berjenis kelamin laki-laki, yaitu 34 (68%) pasien BPJS dan 38 (76%) pasien non BPJS. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut, itulah sebabnya perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang bukan hanya untuk merawat dan mengobati saja tetapi juga untuk memperbaiki penampilan. Jenis kelamin pasien tidak mempunyai hubungan yang bermakna dengan pelayanan pasien⁴.

Berdasarkan umur pada penelitian ini, kelompok umur 41-50 tahun untuk kelompok responden BPJS mempunyai persentase tertinggi sedangkan kelompok responden non BPJS persentase yang tertinggi pada kelompok umur

21-30 tahun, dengan kata lain umur produktif dan matang lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II. Bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda².

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden untuk pasien BPJS maupun non BPJS adalah SMA. Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh dalam memberikan respon yang lebih rasional terhadap informasi yang datang dan akan berfikir sejauhmana keuntungan yang mungkin diperoleh dari gagasan tersebut. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka kesempatan dia untuk memperoleh informasi dan pengetahuan akan semakin lebar⁴. Distribusi responden BPJS dan non BPJS menurut status pekerjaan paling banyak pada kolom lain-lain dan sebagian lagi adalah wiraswasta. Kolom lain-lain disini didominasi oleh Ibu Rumah Tangga dan beberapa diantaranya yang tidak mempunyai pekerjaan. Hal ini dikarenakan Ibu Rumah Tangga dan Wiraswasta mempunyai waktu yang lebih *fleksible* dan mempunyai lebih banyak waktu luang sehingga ada waktu untuk memeriksakan giginya ke Poli Gigi Puskesmas. Berbeda dengan PNS atau Pegawai Swasta yang waktu luangnya lebih sedikit. Pengolahan data juga menunjukkan bahwa distribusi responden menurut rata-rata penghasilan yang paling banyak yaitu Rp.2000.000 – Rp.5000.000 baik pada kelompok BPJS maupun non BPJS. Selain itu, data juga menunjukkan bahwa dari 100 responden hanya 57 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 ada yang tidak mempunyai pekerjaan, serta Pelajar/Mahasiswa.

2. Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo II

Kepuasan pada pasien BPJS dan non BPJS adalah kedua kelompok menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II, yaitu 82% pada pasien BPJS dan 78% pada pasien non BPJS. Pasien yang menyatakan tidak puas hanya 4% pada pasien non BPJS. Kepuasan pasien BPJS dan non BPJS yang hampir sama dapat disebabkan karena pemberian pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II yang sama atau semua pasien mendapatkan pelayanan yang sama tanpa melihat status dan latar belakang mereka. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang di terima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila harapannya tidak tercapai, diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkan¹¹.

3. Dimensi kepuasan pasien BPJS dan non BPJS

a. Dimensi kehandalan/ *reliability*

Kehandalan (*Reability*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan⁶. Distribusi kepuasan pasien BPJS maupun non BPJS berdasarkan dimensi *reliability* didapatkan hasil rata-rata puas, yaitu sebesar 80% untuk pasien BPJS dan 78% untuk pasien non BPJS. *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara segera, akurat, terpercaya dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dengan akurasi tinggi⁶. Namun masih ditemukan responden yang menyatakan tidak puas. Berdasarkan data hasil penelitian, paling banyak pasien menyatakan tidak puas terhadap variabel penilaian prosedur pelayanan administrasi, hal ini dapat disebabkan karena prosedur administrasi puskesmas yang masih rumit.

b. Dimensi tampilan fisik/ *tangible*

Sarana fisik (*Tangible*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, kerapian penampilan karyawan. Kepuasan pasien BPJS dan non BPJS tersebut masing-masing adalah 86% dan 84%. Desain dan tata letak fasilitas jasa, keadaan (*setting*) dan lingkungan tempat penyimpanan jasa merupakan aspek yang tidak kalah pentingnya dan tidak boleh dilupakan dalam desain jasa⁷. Namun masih ditemukan responden yang menyatakan tidak puas,

berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar pasien menyatakan tidak puas terhadap lahan parkir yang tersedia di Puskesmas Umbulharjo II yang kurang dapat menampung kendaraan roda dua maupun roda empat, serta sulitnya akses untuk parkir.

c. Dimensi daya tanggap/ *responsiveness*

Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kemampuan para petugas untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat. Distribusi kepuasan pasien BPJS dan non BPJS berdasarkan dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa rata-rata pasien menyatakan puas dengan pelayanan di Puskesmas Umbulharjo II, yaitu sebesar 78% untuk BPJS dan 76% untuk non BPJS, namun terdapat responden yang menyatakan tidakpuas, ketidakpuasan pasien ini paling banyak disebabkan karena kurang jelasnya dokter gigi dalam memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan gigi. Kejelasan memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan merupakan hal yang penting dan hal ini bisa menentukan keberhasilan suatu perawatan¹¹.

d. Dimensi jaminan/ *assurance*

Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Distribusi kepuasan pasien BPJS dan non BPJS berdasarkan dimensi jaminan adalah sebagian besar responden menyatakan puas, yaitu sebesar 82% untuk pasien BPJS dan 74% untuk pasien non BPJS. Responden yang menyatakan sangat tidak puas adalah sebesar 8% pada kelompok pasien non

BPJS, mayoritas pasien tidak puas terhadap penjelasan prosedur kerja yang diberikan oleh dokter gigi. Dokter gigi kurang mampu dalam menjelaskan prosedur kerja yang akan dilakukan kepada pasien, hal ini dapat disebabkan karena kurangnya kemampuan dokter gigi dalam komunikasi dengan pasien.

Terdapat perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan non BPJS, yaitu kepuasan pasien BPJS lebih tinggi dibandingkan kepuasan pasien non BPJS berdasarkan dimensi jaminan. Hal ini dapat disebabkan karena tuntutan pasien non BPJS akan kepuasan cenderung meningkat karena mereka telah membayar pelayanan kesehatan yang didapatkannya secara nyata atau langsung dibandingkan pasien BPJS yang tidak membayar secara langsung, sehingga mereka akan merasa bahwa pelayanan kesehatan yang diterimanya harus benar-benar menguntungkan atau dirasakan manfaatnya oleh mereka. Oleh karena itu pasien non BPJS tidak cepat puas akan pelayanan kesehatan yang diterimanya.

e. Dimensi empati/ *emphaty*

Empati (*Emphaty*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien. Distribusi kepuasan pasien BPJS dan non BPJS berdasarkan dimensi empati menunjukkan pasien yang menyatakan puas adalah paling banyak, yaitu masing-masing sebesar 92% dan 74%. Berdasarkan data yang diperoleh, responden masih ada yang menyatakan tidak puas terhadap komunikasi antara pasien dengan dokter gigi yang kurang baik. Keterampilan komunikasi antara dokter gigi dan pasien, memberikan informasi terhadap perawatan yang akan diberikan,

care atau perhatian terhadap keluhan yang diutarakan pasien merupakan hal yang paling penting dalam menentukan kepuasan pasien¹¹.

f. Dimensi pelayanan yang paling memberikan kepuasan terhadap pasien BPJS dan non BPJS

Dimensi *assurance* adalah dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang paling memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS yang membahas mengenai keamanan, kemampuan dokter gigi dalam menangani keluhan serta penjelasan prosedur kerja. Kepuasan pasien yang tinggi pada dimensi *assurance* dapat disebabkan karena pasien puas terhadap kemampuan dokter gigi dalam menangani setiap keluhan yang disampaikan pasien sehingga pada tindakan pencabutan gigi, penambalan, dan perawatan penyakit mulut pasien merasa sangat puas, selain itu pasien juga merasa puas dengan penjelasan hasil pemeriksaan yang disampaikan dokter gigi sehingga pasien mengetahui tentang masalah kesehatan gigi dan mulutnya sendiri serta pasien merasa aman karena kerahasiaan penyakitnya terjaga.

Dimensi kualitas pelayanan yang memberikan dampak kepuasan paling tinggi terhadap pasien non BPJS adalah dimensi *tangible*. Dimensi *tangible* ini membahas mengenai keadaan gedung puskesmas, alat medis yang dipakai serta penampilan dari dokter gigi yang telah memberikan perawatan.

g. Dimensi pelayanan yang paling tidak memberikan kepuasan terhadap pasien BPJS dan non BPJS

Dimensi *reliability* adalah dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang paling tidak memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS yang

berisi mengenai prosedur pelayanan, sikap petugas serta hasil yang didapat setelah mendapatkan perawatan. Pada pasien non BPJS, dimensi *empathy* adalah dimensi kualitas pelayanan yang memberikan dampak kepuasan paling tinggi terhadap pasien non BPJS yang membahas mengenai rasa simpati, empati dokter gigi terhadap keluhan serta komunikasi antara pasien dan dokter gigi.

KESIMPULAN

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

1. Sebagian besar pasien BPJS dan pasien non BPJS menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang ditinjau dari lima dimensi kualitas layanan, dengan kepuasan pasien BPJS lebih tinggi dari kepuasan pasien non BPJS.
2. Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS.
3. Dimensi tampilan fisik (*tangible*) merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling memberikan dampak kepuasan terhadap pasien non BPJS
4. Dimensi kehandalan (*reliability*) merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling tidak memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS.

5. Dimensi empati (*empathy*) merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling tidak memberikan dampak kepuasan terhadap pasien non BPJS.

DAFTAR PUSTAKA

1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2014). *Fasilitas Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan*. Jakarta.
2. Gunarsa, P. D., dan Gunarsa, D. D. (2008). *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: Gunung Mulia.
3. Humas Pemkot YK. (2014). *6 Puskesmas Kota Yogya Terima ISO*. Yogyakarta: Portal Pemerintah Kota Yogyakarta.
4. Jalimun, Y. P., Widjanarko, B., dan Peitojo, H. (2014). Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Gigi (BPG) Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya. *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia*, 10 (1), 898-910.
5. Khariza, H. A. (2015). Program Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Deskriptif tentang Faktor-Faktor yang Dapat Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 3 (1), 1-7.
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
7. Prasetijo, R., dan Ihalauw, J. (2004). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Press.
8. Presiden Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta.
9. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada. (2015). *INDOGRAFIS: Survei Pengaduan Masyarakat pada 18 Puskesmas Kota Yogyakarta*. Yogyakarta.
10. Sari, P. A. (2015). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Non BPJS di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri*.
11. Sembel, M., Opod, H., dan Hutagalung, B. S. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut. *Jurnal e-GiGi (eG)*, 2 (2).