

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien BPJS dan non BPJS yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II sebanyak 100 responden, yang terdiri dari 50 pasien BPJS dan 50 pasien non BPJS.

a. Karakteristik responden berdasarkan umur.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

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)

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan bahwa dari 50 responden BPJS dan 50 responden non BPJS memiliki hasil persentase yang berbeda ditinjau dari kelompok umur. Persentase tertinggi dalam kelompok responden BPJS adalah pada kelompok umur 41-50 tahun yaitu sebanyak 17 responden (34%), sedangkan kelompok responden non BPJS persentase yang tertinggi pada kelompok umur 21-30 tahun yaitu sebanyak 17 responden (34%)

b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. 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)

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4. menunjukkan bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah perempuan yaitu sebanyak 34 responden (68%) pada kelompok BPJS dan sebanyak 38 responden (76%) pada kelompok non BPJS.

c. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat 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)

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 5. menunjukkan bahwa tingkat pendidikan SMA merupakan persentase yang tertinggi pada kelompok BPJS maupun kelompok non BPJS.

d. Karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan.

Tabel 6. 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)

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 6. menunjukkan bahwa dari 50 responden kelompok BPJS status pekerjaan pada kolom lain-lain mempunyai presentase tertinggi yaitu 17 responden (34%), sedangkan dari 50 responden kelompok non BPJS status pekerjaan pada kolom lain-lain dan wiraswasta mempunyai presentase tertinggi yaitu 16 responden (32%).

e. Karakteristik responden berdasarkan rata-rata penghasilan.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat 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)

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 7. menunjukkan bahwa pada kelompok BPJS maupun non BPJS tingkat penghasilan Rp.2000.000 – Rp.5000.000

mempunyai presentase tertinggi yaitu 32% pada kelompok BPJS dan 28% pada kelompok non BPJS. Tabel 8 juga menunjukkan bahwa dari 100 responden hanya 57 responden saja yang dapat mengutarakan rata-rata penghasilannya. Hal ini disebabkan karena sebagian besar responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II adalah responden dengan status pekerjaan lain-lain, yaitu responden yang kebanyakan tidak mempunyai pekerjaan seperti ibu rumah tangga.

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

Nilai jenjang interval digunakan sebagai interval untuk menentukan kategori kepuasan pasien dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Jenjang Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kriteria Pertanyaan}}$$

Nilai tertinggi untuk setiap indikator Kepuasan : $26 \times 4 = 104$

Nilai terendah untuk setiap indikator Kepuasan : $26 \times 1 = 26$

Jumlah kriteria pertanyaan = 4

$$\text{Maka, Nilai Jenjang Interval} = \frac{104 - 26}{4} = 19,5$$

Sehingga kategori penilaiannya adalah sebagai berikut :

Nilai 26 – 45,5 : Sangat Tidak Puas

Nilai 46 – 65,5 : Tidak Puas

Nilai 66 – 85,5 : Puas

Nilai 86 – 105,5 : Sangat Puas

Tabel 8. 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)

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 8. 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.

3. Dimensi Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS

a. Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*)

Nilai jenjang interval digunakan sebagai interval untuk menentukan kategori kepuasan pasien dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Jenjang Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kriteria Pertanyaan}}$$

$$\text{Nilai tertinggi untuk setiap indikator Kepuasan} : 4 \times 4 = 16$$

$$\text{Nilai terendah untuk setiap indikator Kepuasan} : 4 \times 1 = 4$$

$$\text{Jumlah kriteria pertanyaan} = 4$$

$$\text{Maka, Nilai Jenjang Interval} = \frac{16 - 4}{4} = 3$$

Sehingga klasifikasi penilaiannya adalah sebagai berikut :

Nilai 4 – 7	: Sangat Tidak Puas
Nilai 8 – 11	: Tidak Puas
Nilai 12 – 15	: Puas
Nilai 16 – 19	: Sangat Puas

Tabel 9. 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)

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 9. dapat diketahui bahwa lebih banyak yang menyatakan puas pada pasien BPJS dan non BPJS, yaitu 80% pada pasien BPJS dan 78% pada pasien non BPJS, ditinjau dari dimensi kehandalan yang berisi mengenai prosedur pelayanan, sikap petugas serta hasil yang didapat setelah mendapatkan perawatan.

b. Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi tampilan fisik (*tangible*)

Nilai jenjang interval digunakan sebagai interval untuk menentukan kategori kepuasan pasien dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Jenjang Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kriteria Pertanyaan}}$$

Nilai tertinggi untuk setiap indikator Kepuasan : $10 \times 4 = 40$

Nilai terendah untuk setiap indikator Kepuasan : $10 \times 1 = 10$

Jumlah kriteria pertanyaan = 4

$$\text{Maka, Nilai Jenjang Interval} = \frac{40 - 10}{4} = 7,5$$

Sehingga klasifikasi penilaiannya adalah sebagai berikut :

Nilai 10 – 17,5 : Sangat Tidak Puas

Nilai 18 – 25,5 : Tidak Puas

Nilai 26 – 33,5 : Puas

Nilai 34 – 41,5 : Sangat Puas

Tabel 10. 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)

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 10. pasien yang menyatakan yang menyatakan puas lebih banyak, baik pada kelompok pasien BPJS maupun non BPJS, yaitu 86% pada pasien BPJS dan 84% pada pasien non BPJS. Dimensi tampilan fisik ini membahas mengenai keadaan gedung puskesmas, alat medis yang dipakai serta penampilan dari dokter gigi yang telah memberikan perawatan.

c. Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Nilai jenjang interval digunakan sebagai interval untuk menentukan kategori kepuasan pasien dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Jenjang Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kriteria Pertanyaan}}$$

Nilai tertinggi untuk setiap indikator Kepuasan : $3 \times 4 = 12$

Nilai terendah untuk setiap indikator Kepuasan : $3 \times 1 = 3$

Jumlah kriteria pertanyaan = 4

$$\text{Maka, Nilai Jenjang Interval} = \frac{12 - 3}{4} = 2,25 \rightarrow 2$$

Sehingga klasifikasi penilaiannya adalah sebagai berikut :

Nilai 3 – 5 : Sangat Tidak Puas

Nilai 6 – 8 : Tidak Puas

Nilai 9 – 11 : Puas

Nilai 12 – 14 : Sangat Puas

Tabel 11. 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)

Sumber: data primer yang diolah

Dimensi daya tanggap ini membahas mengenai kecepatan dokter gigi dalam menangani keluhan, kejelasan informasi yang diberikan serta waktu tunggu poli gigi di puskesmas tersebut. Berdasarkan Tabel 11. didapatkan hasil bahwa kebanyakan pasien menyatakan puas, yaitu 78% untuk pasien BPJS, dan 76% untuk pasien non BPJS, terdapat responden yang menyatakan sangat tidak puas pada kelompok pasien non BPJS, yaitu sebesar 4%.

d. Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*)

Nilai jenjang interval digunakan sebagai interval untuk menentukan kategori kepuasan pasien dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Jenjang Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kriteria Pertanyaan}}$$

$$\text{Nilai tertinggi untuk setiap indikator Kepuasan} : 6 \times 4 = 24$$

$$\text{Nilai terendah untuk setiap indikator Kepuasan} : 6 \times 1 = 6$$

$$\text{Jumlah kriteria pertanyaan} = 4$$

$$\text{Maka, Nilai Jenjang Interval} = \frac{24 - 6}{4} = 4,5$$

Sehingga klasifikasi penilaiannya adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai } 6 - 10,5 : \text{Sangat Tidak Puas}$$

$$\text{Nilai } 11 - 15,5 : \text{Tidak Puas}$$

$$\text{Nilai } 16 - 20,5 : \text{Puas}$$

$$\text{Nilai } 21 - 25,5 : \text{Sangat Puas}$$

Tabel 12. 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)

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 12. mayoritas responden menyatakan puas, yaitu 82% untuk pasien BPJS, dan 74% untuk pasien non BPJS. Dimensi jaminan ini membahas mengenai keamanan, kemampuan dokter gigi dalam menangani keluhan serta penjelasan prosedur kerja.

e. Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi empati (*empathy*)

Nilai jenjang interval digunakan sebagai interval untuk menentukan kategori kepuasan pasien dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Jenjang Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kriteria Pertanyaan}}$$

$$\text{Nilai tertinggi untuk setiap indikator Kepuasan} : 3 \times 4 = 12$$

$$\text{Nilai terendah untuk setiap indikator Kepuasan} : 3 \times 1 = 3$$

$$\text{Jumlah kriteria pertanyaan} = 4$$

$$\text{Maka, Nilai Jenjang Interval} = \frac{12 - 3}{4} = 2,25 \rightarrow 2$$

Sehingga klasifikasi penilaiannya adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai } 3 - 5 : \text{Sangat Tidak Puas}$$

$$\text{Nilai } 6 - 8 : \text{Tidak Puas}$$

$$\text{Nilai } 9 - 11 : \text{Puas}$$

Nilai 12 – 14 : Sangat Puas

Tabel 13. 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)

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 13. pasien yang menyatakan puas adalah paling banyak, yaitu 92% pada kelompok pasien BPJS, dan 74% pada kelompok pasien non BPJS. Dimensi empati membahas mengenai rasa simpati, empati dokter gigi terhadap keluhan serta komunikasi antara pasien dan dokter gigi.

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

Data yang disajikan didalam Tabel 14. diperoleh dari menjumlahkan kepuasan pasien kategori sangat puas dan puas dari tiap dimensi yang ada, hal ini dilakukan mengetahui mengetahui besar kepuasan pasien tiap dimensi.

Tabel 14. 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)

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 14. 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*.

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

Data yang disajikan didalam Tabel 15. diperoleh dari menjumlahkan kepuasan pasien kategori tidak puas dan sangat tidak puas dari tiap dimensi yang ada, hal ini dilakukan mengetahui mengetahui besar ketidakpuasan pasien tiap dimensi.

Tabel 15. 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)

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 15. 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*.

B. 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. Perbedaan tersebut tidak mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas. Jenis kelamin pasien tidak mempunyai hubungan yang bermakna dengan pelayanan pasien (Jalimun, *et al.*, 2014). Jenis kelamin perlu diketahui untuk memperoleh gambaran seberapa besar jumlah pasien berdasarkan jenis kelamin yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini.

Berdasarkan umur pada penelitian ini, kelompok umur 41-50 tahun untuk kelompok responden BPJS mempunyai persentase tertinggi yaitu sebanyak 17 responden (34%), sedangkan kelompok responden non BPJS persentase yang tertinggi pada kelompok umur 21-30 tahun yaitu sebanyak 17 responden (34%), 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 muda (Gunarsa dan Gunarsa, 2008). Umur produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik. Perkembangan umur seseorang dapat mempengaruhi perkembangan pekerjaan dan ketrampilan dalam melakukan

pekerjaan yang ditugaskan kepadanya (Jalimun, *et al.*, 2014). Seseorang yang lebih dewasa mempunyai kecenderungan akan lebih dipercaya daripada orang yang belum cukup tinggi kedewasaannya. Hal ini disebabkan dari kematangan jiwanya. Umur sangat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam berfikir dan mencerna setiap pertanyaan karena mempengaruhi daya ingat seseorang sehingga pasien juga akan lebih mengerti dan dapat mengingat pelayanan yang sudah diberikan selama masa perawatan.

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 lebar (Jalimun, *et al.*, 2014).

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. 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 atau mahasiswa.

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

Kepuasan 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. Pasien BPJS dan non BPJS yang sebagian besar merasakan puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II dapat disebabkan karena pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas tersebut sama bagi semua pasien 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 diharapkan (Sembel, *et al.*, 2014).

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 memuaskan (Parasuraman, *et al.*, 1994 *cit.* Jacobis, 2013). 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. Hal ini dikarenakan pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas seperti prosedur pelayanan administrasi, perawatan, sikap petugas, dan hasil perawatan. Hal ini sesuai dengan teori menurut Parasuraman (1998) menyatakan bahwa *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 tinggi. Namun masih ditemukan responden yang menyatakan tidak puas yaitu pada penilaian prosedur pelayanan administrasi, hal ini dapat disebabkan karena prosedur administrasi puskesmas yang masih rumit dan belum dipahami dengan jelas oleh pasien.

b. Dimensi tampilan fisik (*tangible*)

Sarana fisik (*tangible*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, kerapihan penampilan karyawan. Distribusi kepuasan pasien BPJS dan non BPJS berdasarkan dimensi tampilan fisik menunjukkan bahwa responden menyatakan puas terhadap kebersihan, kenyamanan gedung dan ruang perawatan, serta kebersihan alat medis maupun dari dokter gigi yang menangani. Distribusi kepuasan pasien BPJS dan non BPJS tersebut masing-masing adalah 86% dan 84%. Hal ini sesuai dengan teori Prasetijo (2004) mengatakan bahwa 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 jasa. Responden yang rata-rata 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, sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan pasien terhadap fasilitas lahan parkir yang ada, sebab persepsi pelanggan terhadap suatu jasa dapat dipengaruhi oleh suasana yang dibentuk oleh eksterior dan interior fasilitas tempat tersebut.

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 tidak puas, ketidakpuasan pasien ini paling banyak disebabkan karena kurang jelasnya dokter gigi dalam memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan gigi. Sembel, *et al.*, (2014) yang mengatakan bahwa kejelasan memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan merupakan hal yang penting dan hal ini bisa menentukan keberhasilan suatu perawatan. Puasnya pasien dengan kejelasan dokter gigi dalam memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan akan membuat pasien merasa nyaman terhadap perawatan yang diberikan, ketidakpuasan pasien ini dapat diakibatkan oleh keterampilan komunikasi dokter gigi terhadap pasien yang kurang mumpuni, padahal komunikasi ini merupakan hal yang paling penting dalam menentukan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan non BPJS, yaitu pasien BPJS cenderung lebih puas daripada pasien non BPJS. Hal ini dapat disebabkan karena pasien yang membayar untuk layanan kesehatan cenderung lebih banyak menuntut, tidak mudah puas dan berharap layanan yang diterima memang berkualitas dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan layanan kesehatan secara gratis atau membayar lebih murah. Pasien yang membayar akan lebih memperhitungkan keuntungan emosinya, yaitu rasa

puas dan keuntungan fungsional, yaitu hasil yang dia dapat dari pelayanan kesehatan yang diterimanya, sehingga pasien BPJS akan lebih merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas.

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. 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, kebanyakan 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.

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%. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS, pasien BPJS cenderung lebih puas dari pasien non BPJS, hal ini dapat disebabkan karena pasien umum atau non BPJS akan cenderung lebih menuntut dikarenakan mereka telah membayar langsung pelayanan kesehatan yang didapatkan, sehingga tingkat kepuasan mereka akan lebih tinggi. 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 pasien (Sembel, *et al.*, 2014).

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

Dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang paling memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS adalah dimensi *assurance*, yaitu 100 %. Dimensi *assurance* ini 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*, yaitu 96%. 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 kualitas pelayanan kesehatan yang paling tidak memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS adalah dimensi *reliability*, yaitu 14%. Dimensi *reliability* ini berisi mengenai prosedur pelayanan, sikap petugas serta hasil yang didapat setelah mendapatkan perawatan. Dimensi kualitas pelayanan yang memberikan dampak kepuasan paling tinggi terhadap pasien non BPJS adalah dimensi *empathy*, yaitu 16%. Dimensi *empathy* ini membahas mengenai rasa

simpati, empati dokter gigi terhadap keluhan serta komunikasi antara pasien dan dokter gigi.