



BDJ

Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada

Putu Ayu Risnia Jayanti Putri*, Steffano Aditya Handoko, Ni Made Sri Nopiyani, Ni Wayan Arya Utami, Ni Kadek Fiora Rena Pertiwi

ABSTRACT

Background: JKN participants get benefit in health facility which cooperate with JKN, one of them is Dental and Oral Polyclinic of Badung Mangusada District Hospital was recorded to have increasing number of JKN patient, coupled with KBS program which was integrated with JKN. Then there will be an increase in the number of visits along with increasing demands for service quality improvements that affect patient satisfaction.

Objective: to determine the level of satisfaction of JKN patient in Dental and Oral Polyclinic of Badung Mangusada District Hospital.

Methods: This research is a descriptive observational type with cross-sectional approach. The respondents were 110 patient which selected using consecutive sampling. The data were obtained by filling the questionnaire which was developed from SERVQUAL model by Parasuraman and

the result of the research were obtained by using univariate method.

Results: The results showed that JKN patient was 64,5% very satisfied and 35,5% were satisfied. Dimension of tangibility, 51,8% were satisfied and 48,2% very satisfied. Dimension of reliability, 50,9% were satisfied and 49,1% very satisfied. Dimension of assurance, 38,2% were satisfied and 61,8% very satisfied. Dimension of responsiveness, 49,1% were satisfied and 50,9% very satisfied. Dimension of empathy, 40,9% were satisfied and 59,1% very satisfied.

Conclusions: Overall, JKN patient have been very satisfied. The hospital authorities should undertake a continuous quality assurance program, in particular on the aspect which unsatisfactory the patient such as the dimensions of reliability that was the waiting time of patient in the polyclinic.

Keywords: Patient satisfaction, national health insurance, SERVQUAL.

Cite This Article: Putri, P.A.R.J., Handoko, S.A., Nopiyani, N.M.S., Utami, N.W.A., Pertiwi, N.K.F.R. 2019. Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada. *Bali Dental Journal* 3(2): 103-113

ABSTRAK

Latar Belakang: Peserta JKN mendapatkan manfaat di Fasilitas Kesehatan yang bekerjasama dengan JKN, salah satunya adalah RSUD Kabupaten Badung Mangusada. Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung, tercatat memiliki jumlah pasien JKN yang terus meningkat. Ditambah dengan adanya program KBS yang terintegrasi dengan JKN pada tanggal 1 Januari 2017. Akan terjadi peningkatan jumlah kunjungan serta peningkatan tuntutan untuk perbaikan kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada.

Tujuan: Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepiasan pasien JKN di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada.

Metode: Penelitian ini berjenis deskriptif observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Responden sebanyak 110 pasien dengan menggunakan *consecutive sampling*. Data

diperoleh dengan pengisian kuisioner yang dikembangkan dari kerangka model SERVQUAL oleh Parasuraman. Hasil penelitian ini dianalisis secara univariat.

Hasil: Penelitian menunjukkan pasien JKN merasa sangat puas 64,5% dan puas 35,5%. Pada dimensi wujud nyata, 51,8% merasa puas dan 48,2% merasa sangat puas. Dimensi kehandalan, 50,9% merasa puas dan 49,1% merasa sangat puas. Dimensi jaminan, 38,2% merasa puas dan 61,8% merasa sangat puas. Dimensi ketanggapan, 49,1% merasa puas dan 50,9% merasa sangat puas. Dimensi empati adalah 40,9% merasa puas dan 59,1% merasa sangat puas.

Simpulan: Secara keseluruhan, pasien JKN sudah merasa sangat puas. Pihak rumah sakit sebaiknya melakukan program penjaminan mutu yang berkesinambungan, khususnya pada aspek yang belum memuaskan pasien seperti dimensi kehandalan yaitu waktu tunggu pasien di Poliklinik.

Program Studi Pendidikan
Dokter Gigi Fakultas Kedokteran
Universitas Udayana

*Korespondensi:

Putu Ayu Risnia Jayanti Putri;
Program Studi Pendidikan
Dokter Gigi Fakultas Kedokteran
Universitas Udayana

Diterima : 2 Oktober 2019
Disetujui : 30 Nopember 2019
Diterbitkan : 25 Desember 2019**Kata Kunci :** Kepuasan pasien, jaminan kesehatan nasional, SERVQUAL.**Sitasi Artikel ini:** Putri, P.A.R.J., Handoko, S.A., Nopiyan, N.M.S., Utami, N.W.A., Pertiwi, N.K.F.R. 2019. Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada. *Bali Dental Journal* 3(2): 103-113

PENDAHULUAN

Dalam Sistem Kesehatan Nasional atau SKN dijelaskan bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Pelayanan kesehatan adalah salah satu faktor yang juga ikut berperan untuk mencapai tujuan tersebut.¹

Organisasi Kesehatan Dunia atau WHO pada tahun 2010 mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya. Di Indonesia, lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial adalah BPJS yang telah menyelenggarakan program JKN sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta.² Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh JKN bersifat komprehensif yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif.³

Salah satu fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan program JKN adalah RSUD Badung Mangusada. Pada Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada, tercatat memiliki jumlah pasien JKN yang terus meningkat dari awal berlakunya sistem JKN 2014. Ditambah lagi dengan adanya program jaminan kesehatan daerah Kabupaten Badung yang bernama Krama Badung Sehat atau KBS yang terintegrasi dengan program JKN mulai 1 Januari 2017 untuk memfasilitasi seluruh masyarakat badung agar mendapatkan hak dan fasilitas kesehatan gratis. Artinya, akan terjadi peningkatan jumlah pasien yang akan berkunjung ke RSUD Badung Mangusada, termasuk pula poliklinik gigi dan mulutnya. Jumlah peserta JKN yang semakin meningkat ini menyebabkan tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan menjadi semakin besar yang dapat menimbulkan dampak terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil yang dirasakan dengan harapannya.⁴ Mengukur kepuasan pasien merupakan alat ukur yang realistis untuk memberikan kesempatan bagi pelayanan jasa untuk memperbaiki diri serta meningkatkan kemampuan penyedia untuk membuat keputusan.⁵

Metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap dimensi mutu pelayanan adalah dari Parasuraman, dikenal dengan metode SERVQUAL yang dibagi menjadi 5 dimensi mutu pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), wujud nyata (*tangibles*), empati (*empathy*) dan ketanggapan (*responsiveness*). Metode ini merupakan metode yang paling populer untuk melakukan pengukuran kepuasan pasien.⁶ Metode SERVQUAL memiliki beberapa keunggulan yaitu : 1)Metode ini memiliki reabilitas dan validitas yang baik, sehingga dapat mengerti persepsi dan ekspektasi dari pelanggan yang

dapat meningkatkan layanan, 2)Metode ini telah dirancang untuk dapat digunakan pada spektrum layanan yang luas, 3)Metode ini dapat memberikan nilai keseluruhan dari kualitas layanan dalam bentuk rata-rata dari kelima dimensi yang ada.⁷

Diperkuat lagi oleh penelitian yang dilakukan oleh Purnadi tahun 2015 yang melakukan survey tentang kepuasan peserta dan fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan JKN dengan hasil penelitian yang menyatakan terdapat penurunan indeks kepuasan pasien JKN pada tahun 2015 dibandingkan dengan tahun 2014 dari 81% menjadi 78,9%.⁸ Maka dari itu, diperlukan peningkatan mutu pelayanan fasilitas kesehatan yang ada untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien. Apabila pelayanan yang diberikan baik maka kepuasan pasien akan meningkat.²

Melihat pentingnya melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan untuk menjaga dan meningkatnya kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada serta belum adanya evaluasi tentang pengukuran kepuasan pasien JKN di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada ini, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien JKN di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada. Ruang lingkup penelitian ini adalah Ilmu Kedokteran Gigi dan Ilmu Kesehatan Masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif dan desain penelitian adalah observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada dengan populasi target dari penelitian ini adalah seluruh pasien JKN yang mengakses pelayanan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada serta populasi terjangkau dari penelitian ini adalah pasien JKN yang mengakses pelayanan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada pada periode pengumpulan data penelitian. Kriteria inklusi penelitian ini adalah pasien JKN di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada yang berumur diatas 17 tahun dan bersedia menjadi responden penelitian. Besar sampel penelitian ini adalah 110 orang.

Data dikumpulkan dengan pengisian kuesioner yang diadaptasi dan dikembangkan dari metode SERVQUAL oleh Parasuraman. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis analisis data univariat yang menjabarkan dimensi-dimensi kepuasan pasien yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), wujud nyata



(*tangibles*), empati (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*) serta karakteristik dari responden penelitian, yakni; umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, kepesertaan JKN, serta jumlah kunjungan pasien JKN Poliklinik Gigi yang diteliti secara deskriptif. Penjabaran kategori penelitian menggunakan skala nominal yaitu; sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas.

Hasil penelitian dijelaskan dalam jumlah dan presentase serta disajikan dalam tabulasi silang antara kepuasan responden dari masing-masing variabel kepuasan pasien JKN serta karakteristik pasien terhadap pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Pasien Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada

Karakteristik Pasien	n (%)
Umur (Mean – SD) Tahun	(36 – 13,105)
17-36	57 (51,8)
>36	53 (48,2)
Jenis Kelamin	
Laki-laki	47 (42,7)
Perempuan	63 (57,3)
Pendidikan Terakhir	
Tidak Sekolah/Tidak Lulus SD	1 (0,9)
Tamat SD/Sederajat	6 (5,5)
Tamat SMP/Sederajat	9 (8,2)
Tamat SMA/Sederajat	43 (39,1)
Tamat Perguruan Tinggi	51 (46,4)
Pekerjaan	
Pegawai Swasta/BUMN	29 (26,4)
Wiraswasta	26 (23,6)
PNS/TNI/POLRI	26 (23,6)
Mahasiswa/Tidak Bekerja	13 (11,8)
Pensiunan	4 (3,6)
Ibu Rumah Tangga	12 (10,9)
Kunjungan ke Poli	
1 kali	72 (65,5)
2 kali	15 (13,6)
3 kali	10 (9,1)
>3 kali	13 (11,8)
Kepesertaan JKN	
PBI	40 (36,4)
Non PBI	70 (63,6)
Total	110 (100)

Tabel 1 menunjukkan menunjukkan bahwa kelompok usia yang terbanyak melakukan perawatan ke Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada adalah responden dengan kelompok usia 17-36 tahun dengan jumlah 57 responden (51,8%). Dilihat dari jenis kelamin, lebih banyak responden yang datang adalah responden berjenis kelamin

perempuan, yaitu sebanyak 63 orang (57,3%). Responden yang telah tamat perguruan tinggi terlihat lebih banyak datang ke Poliklinik Gigi dan Mulut yaitu sebanyak 51 orang (46,4%). Dilihat dari pekerjaan, terdapat 3 mayoritas jenis pekerjaan pasien yang datang, yaitu pegawai swasta/ BUMN sebanyak 29 orang (26,4%), wiraswasta sebanyak 26 responden (23,6%) dan PNS/TNI/POLRI sebanyak 26 responden (23,6%). Selama periode penelitian, terlihat kunjungan terbanyak adalah dari pasien yang baru pertama kali datang untuk melakukan pengobatan, sebanyak 72 orang (65,5%). Responden dengan jenis kepesertaan JKN Non PBI merupakan responden terbanyak yang datang ke Poliklinik Gigi dan Mulut, yaitu sebanyak 70 orang (63,6%).

Tabel 2 menunjukkan komponen dari wujud nyata yang paling memuaskan adalah dari komponen penampilan dokter gigi beserta staf medis yaitu sebanyak 44 responden (40,0%) untuk penampilan dokter gigi dan sebanyak 43 responden (39,1%) untuk penampilan staf medis. Namun masih terdapat beberapa komponen dari wujud nyata yang tidak memuaskan pasien yang berkunjung, yaitu kebersihan ruang tunggu sebanyak 2 responden (1,8%), kebersihan ruang perawatan, kelengkapan alat-alat pemeriksaan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan sebanyak 1 responden (0,9%).

Tabel 3 menunjukkan sebanyak 57 responden (51,8%) merasa puas dan 53 responden (48,2%) merasa sangat puas dengan dimensi wujud nyata. Tidak ada responden yang merasa sangat tidak puas/tidak puas terhadap pelayanan yang mereka terima.

Pada Tabel 4 menunjukkan bahwa komponen dari kehandalan yang paling memuaskan adalah dari komponen kehandalan staf medis dalam memberikan pelayanan administrasi yaitu sebanyak 48 responden (43,6%). Namun masih terdapat 1 responden (0,9%) yang merasa sangat tidak puas dan 6 responden lainnya merasa tidak puas terhadap lama waktu menunggu di poliklinik untuk mendapatkan pelayanan serta masih terdapat 3 responden (2,7%) yang merasa tidak puas dengan komponen jam buka pendaftaran Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada.

Tabel 5 menunjukkan sebanyak 56 responden (50,9%) menyatakan puas dan sebanyak 54 responden (49,1%) yang menyatakan sangat puas terhadap dimensi kehandalan layanan kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung. Tidak ada responden yang merasa sangat tidak puas/tidak puas terhadap pelayanan yang diterima.

Tabel 6 menunjukkan komponen yang paling memuaskan adalah dari komponen kesopanan dan keramahan dokter gigi yaitu sebanyak 61 responden (55,5%) serta kesopanan dan keramahan staf medis sebanyak 59 responden (53,6%). Tidak ada komponen dimensi jaminan yang tidak memuaskan pasien yang berkunjung ke Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada.

Tabel 7 menunjukkan sebanyak 68 responden (61,8%) menyatakan sangat puas terhadap dimensi jaminan dari pelayanan yang diberikan dan 42 responden (38,2%) lainnya menyatakan puas terhadap dimensi ini. Tidak ada responden

**Tabel 2.** Distribusi Kepuasan Responden berdasarkan Dimensi Wujud Nyata

Komponen Dimensi Wujud Nyata	Sangat Tidak Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Puas n (%)	Sangat Puas n (%)
Kebersihan ruang tunggu	-	2 (1,8)	85 (77,3)	23 (20,9)
Kebersihan ruang perawatan	-	1 (0,9)	75 (68,2)	34 (30,9)
Kelengkapan alat-alat pemeriksaan	-	1 (0,9)	70 (63,6)	39 (35,5)
Kebersihan alat-alat pemeriksaan	-	1 (0,9)	76 (69,1)	33 (30,0)
Penampilan dokter gigi	-	-	66 (60,0)	44 (40,0)
Penampilan staf medis	-	-	67 (60,9)	43 (39,1)

Tabel 4. Distribusi Kepuasan Responden berdasarkan Dimensi Kehandalan

Komponen Dimensi Kehandalan	Sangat Tidak Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Puas n (%)	Sangat Puas n (%)
Jam buka pendaftaran	-	3 (2,7)	76 (69,1)	31 (28,2)
Jam kedatangan dokter gigi	-	-	74 (67,3)	36 (32,7)
Kehandalan staf medis dalam memberikan pelayanan administrasi	-	-	62 (56,4)	48 (43,6)
Lama waktu menunggu di poliklinik gigi	1 (0,9)	6 (5,5)	76 (69,1)	27 (24,5)

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Wujud Nyata

Tingkat Kepuasan	Jumlah (orang)	Proporsi (%)
Puas	57	51,8
Sangat Puas	53	48,2
Total	110	100

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Kehandalan

Tingkat Kepuasan	Jumlah (orang)	Proporsi (%)
Puas	56	50,9
Sangat Puas	54	49,1
Total	110	100

Tabel 6. Distribusi Kepuasan Responden berdasarkan Dimensi Jaminan

Komponen Dimensi Jaminan	Sangat Tidak Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Puas n (%)	Sangat Puas n (%)
Kesopanan dan keramahan dokter gigi	-	-	49 (44,5)	61 (55,5)
Kesopanan dan keramahan staf medis	-	-	51 (46,4)	59 (53,6)
Penjelasan dokter gigi dari hasil pemeriksaan yang telah dilakukan	-	-	55 (50,0)	55 (50,0)
Kemampuan dokter gigi menjelaskan tindakan medis yang akan dilakukan	-	-	56 (50,9)	54 (49,1)
Kemampuan dokter gigi dalam melakukan tindakan medis	-	-	55 (50,0)	55 (50,0)
Kemampuan dokter gigi saat menjawab pertanyaan pasien	-	-	56 (50,9)	54 (49,1)
Terjaganya kerahasiaan penyakit pasien oleh dokter gigi	-	-	62 (56,4)	48 (43,6)

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Jaminan

Tingkat Kepuasan	Jumlah (orang)	Proporsi (%)
Puas	42	38,2
Sangat Puas	68	61,8
Total	110	100

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Ketanggapan

Tingkat Kepuasan	Jumlah (orang)	Proporsi (%)
Puas	54	49,1
Sangat Puas	56	50,9
Total	110	100

**Tabel 8.** Distribusi Kepuasan Responden berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Komponen Dimensi Ketanggapan	Sangat Tidak Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Puas n (%)	Sangat Puas n (%)
Ketanggapan dokter gigi dalam menangani keluhan pasien	-	2 (1,8)	63 (57,3)	45 (40,9)
Ketanggapan perawat dalam menangani keluhan pasien	-	1 (0,9)	64 (58,2)	45 (40,9)
Kejelasan dokter gigi memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan	-	-	57 (51,8)	53 (48,2)

Tabel 10. Distribusi Kepuasan Responden berdasarkan Dimensi Empati

Komponen Dimensi Empati	Sangat Tidak Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Puas n (%)	Sangat Puas n (%)
Kemampuan dokter gigi memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	-	-	54 (49,1)	56 (50,9)
Usaha dokter gigi mengerti kebutuhan pasien	-	2 (1,8)	58 (52,7)	50 (45,5)
Kesungguhan dokter gigi untuk menangani keluhan	-	-	53 (48,2)	57 (51,8)
Perhatian dokter gigi dalam memberikan pelayanan	-	-	52 (47,3)	58 (52,7)
Dokter gigi memberikan pelayanan tanpa memandang status social	-	-	50 (45,5)	60 (54,5)

yang sangat tidak puas/tidak puas terhadap dimensi jaminan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung.

Tabel 8 menunjukkan komponen dari ketanggapan yang paling memuaskan pasien yang berkunjung ke Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada adalah dari kejelasan dokter gigi memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan sebanyak 53 responden (48,2%) dan masih terdapat 2 responden (1,8%) yang merasa tidak puas terhadap ketanggapan dokter gigi dalam menangani keluhan pasien serta 1 responden (0,9%) yang merasa tidak puas terhadap ketanggapan perawat dalam menangani keluhan pasien.

Tabel 9 menunjukkan 56 responden (50,9%) menyatakan sangat puas dan 54 responden (49,1%) yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas/tidak puas terhadap dimensi ketanggapan.

Tabel 10 menunjukkan bahwa komponen dari dimensi empati yang paling memuaskan pasien adalah bagaimana dokter gigi di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien yang berkunjung yaitu sebanyak 60 pasien (54,5%). Namun masih terdapat komponen yang tidak memuaskan pasien yaitu usaha dokter gigi untuk mengerti kebutuhan pasien sejumlah 2 responden (1,8%).

Tabel 11 menunjukkan 45 responden (40,9%) menyatakan puas terhadap pelayanan Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung dalam dimensi empati. Sedangkan sebanyak 65 responden (59,1%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik Gigi

dan Mulut RSUD Badung. Tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas/tidak puas pada pelayanan dalam dimensi empati yang mereka terima.

Tabel 12 menunjukkan tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional secara keseluruhan dalam menerima perawatan di Poliklinik Gigi dan Mulut adalah 39 responden (35,5%) merasa puas dan 71 responden (64,5%) merasa sangat puas. Artinya pasien yang berkunjung di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung mayoritas merasakan sangat puas.

Tabel 13 menunjukkan hasil tabulasi silang antara kepuasan keseluruhan dengan kategori umur, menunjukkan bahwa proporsi sangat puas terbanyak adalah pada responden yang berusia 17-36 tahun sebanyak 44 responden (77,2%).

Tabel 14 menunjukkan tabulasi silang antara kepuasan keseluruhan dengan jenis kelamin, menunjukkan bahwa perempuan merupakan responden dengan proporsi sangat puas tertinggi sebanyak 42 responden (66,7%).

Tabel 15 menunjukkan tabulasi silang antara kepuasan keseluruhan dengan pendidikan terakhir, menunjukkan bahwa responden dengan proporsi sangat puas terbesar adalah responden dengan pendidikan terakhir tidak sekolah/tidak tamat SD sebanyak 1 responden (100%).

Tabel 16 menunjukkan tabulasi silang antara kepuasan keseluruhan dengan pekerjaan, menyatakan responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 24 responden (92,3%) merupakan responden yang memiliki proporsi sangat puas paling besar.

Tabel 17 menunjukkan tabulasi silang antara

**Tabel 11.** Tingkat kepuasan Pasien terhadap Dimensi Empati

Tingkat Kepuasan	Jumlah (orang)	Proporsi (%)
Puas	45	40,9
Sangat Puas	65	59,1
Total	110	100

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Keseluruhan Pasien dari Kelima Dimensi SERVQUAL

Tingkat Kepuasan	Jumlah (orang)	Proporsi (%)
Puas	39	35,5
Sangat Puas	71	64,5
Total	110	100

Tabel 15. Tingkat Kepuasan Pasien Keseluruhan Berdasarkan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat Kepuasan	Puas n(%)	Sangat Puas n (%)	Total n(%)
Tidak Sekolah/Tidak Lulus SD	0 (0,0)	1 (100)	1
Tamat SD/Sederajat	4 (66,7)	2 (33,3)	6
Tamat SMP/Sederajat	4 (44,4)	5 (55,6)	9
Tamat SMA/Sederajat	19 (44,2)	24 (55,8)	43
Tamat Perguruan Tinggi	12 (23,5)	39 (76,5)	51
Total	39 (35,5)	71 (64,5)	110 (100)

kepuasan keseluruhan dengan banyaknya kunjungan ke Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung, menunjukkan bahwa responden yang memiliki proporsi sangat puas terbesar adalah pasien yang berkunjung lebih dari 3 kali sebanyak 12 responden (92,3%).

Tabel 18 menunjukkan tabulasi silang antara kepuasan keseluruhan dengan jenis kepesertaan JKN pasien, menunjukkan bahwa responden yang memiliki kepesertaan non PBI mayoritas memiliki proporsi sangat puas terbesar, yaitu sebanyak 48 responden (68,6%).

DISKUSI

Berdasarkan hasil pengambilan data yang dilakukan peneliti selama 2 bulan, yaitu bulan Desember tahun 2017 hingga bulan Januari 2018, maka dapat dilihat bahwa pasien yang lebih banyak berkunjung ke Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 63 pasien (57,3%) dengan mayoritas kelompok umur 17-36 tahun sebanyak 57 pasien (51,8%). Pasien yang datang mayoritas adalah pasien dengan pendidikan terakhirnya adalah tamatan perguruan tinggi sebanyak 51 pasien (46,4%) dan mayoritas memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta/BUMN, yaitu sebanyak

Tabel 13. Tingkat Kepuasan Pasien Keseluruhan Berdasarkan Berdasarkan Umur

Tingkat Kepuasan	Puas n(%)	Sangat Puas n (%)	Total n(%)
17-36 tahun	13 (22,8)	44 (77,2)	57
>36 tahun	26 (49,1)	27 (50,9)	53
Total	39 (35,5)	71 (64,5)	110 (100)

Tabel 14. Tingkat Kepuasan Pasien Keseluruhan Berdasarkan Berdasarkan Jenis Kelamin

Tingkat Kepuasan	Puas n(%)	Sangat Puas n (%)	Total n(%)
Laki-laki	18 (38,3)	29 (61,7)	47
Perempuan	21 (33,3)	42 (66,7)	63
Total	39 (35,5)	71(64,5)	110 (100)

29 pasien (26,4%). Dalam periode pengambilan data, pasien yang baru pertama kali melakukan pengobatan ke Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada tercatat lebih banyak, yaitu sebanyak 72 pasien (65,5%) dibandingkan pasien yang melakukan pengobatan lebih dari sekali dan pasien yang berkunjung mayoritas adalah pasien dengan kepesertaan Non Penerima Bantuan Iuran atau non PBI yaitu sebanyak 70 pasien (63,6%). Tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada secara keseluruhan dengan menggunakan 5 dimensi dari SERVQUAL adalah mayoritas pasien menyatakan sangat puas sebanyak 71 pasien (64,5%) dan 39 pasien lainnya (35,5%) menyatakan puas. Dari hasil kepuasan pasien secara keseluruhan, tidak ada pasien yang merasa sangat tidak puas/tidak puas. Hasil dari penelitian ini dapat dikatakan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada sudah memenuhi 8 sasaran pokok peta jalan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu diharapkan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional sebesar 75% terhadap layanan kesehatan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional di tahun 2014.⁹ Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka Murtiana tahun 2016 yang berjudul

**Tabel 16. Tingkat Kepuasan Pasien Keseluruhan Berdasarkan Pekerjaan**

Tingkat Kepuasan	Puas n(%)	Sangat Puas n (%)	Total n(%)
Pegawai Swasta/BUMN	13 (44,8)	16 (55,2)	29
Wiraswasta	11 (42,3)	15 (57,7)	26
PNS/TNI/POLRI	2 (7,7)	24 (92,3)	26
Mahasiswa/Tidak Bekerja	2 (15,4)	11 (84,6)	13
Pensiunan	3 (75,0)	1(25,0)	4
Ibu Rumah Tangga	8 (61,5)	4 (33,3)	12
Lainnya	0 (0,0)	0 (0,0)	0
Total	39 (35,5)	71 (64,5)	110 (100)

Tabel 17. Tingkat Kepuasan Pasien Keseluruhan Berdasarkan Kunjungan ke Poliklinik

Tingkat Kepuasan	Puas n(%)	Sangat Puas n (%)	Total n(%)
1 kali	29 (40,3)	43 (59,7)	72
2 kali	5 (33,3)	10 (66,7)	15
3 kali	4 (40,0)	6 (60,0)	10
>3 kali	1 (7,7)	12 (92,3)	13
Total	39 (35,5)	71 (64,5)	110 (100)

Tabel 18. Tingkat Kepuasan Pasien Keseluruhan Berdasarkan Kepesertaan JKN

Tingkat Kepuasan	Puas n(%)	Sangat Puas n (%)	Total n(%)
PBI	17 (42,5)	23 (57,5)	40
Non PBI	22 (31,4)	48 (68,6)	70
Total	39 (35,5)	71 (64,5)	110 (100)

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari, menyatakan bahwa kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari sebesar 78,1%.¹⁰

Apabila kepuasan secara keseluruhan ini dilihat dari karakteristik pasien masing-masing, pasien dengan usia antara 17 hingga 36 tahun memiliki proporsi sangat puas paling tinggi terhadap pelayanan gigi dan mulut yang mereka terima, yaitu sebanyak 44 responden (77,2%). Menurut Suryati dkk, pasien dengan usia muda dikatakan lebih berani untuk mengungkapkan ketidakpuasannya dibandingkan dengan pasien dengan usia lanjut yang cenderung hanya menerima pelayanan yang diberikan.¹¹ Untuk tingkat kepuasan berdasarkan jenis kelamin, pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih tinggi proporsi sangat puasnya dibandingkan pria yaitu sebanyak 42 responden (66,7%). Kedua hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ika Anggraini pada tahun 2015 dengan judul penelitian Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone yang memaparkan hasil yang sama, yaitu pasien dengan rentang usia 13 hingga 21 tahun merupakan pasien yang proporsi sangat puas paling tinggi sebanyak 4 pasien (33,3 %) serta pasien berjenis kelamin perempuan yang proporsi sangat puas paling tinggi sebanyak 11 pasien (31,4%). Hal ini dikarenakan pada umumnya perempuan lebih memperhatikan hal detail sementara laki-laki tidak terlalu memperhatikan dan cuek.¹² Pasien yang tidak sekolah/tidak

tamat SD merupakan pasien yang proporsi sangat puasnya paling tinggi sebesar 100%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida Listiani dengan judul Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo pada tahun 2017 yang menyatakan bahwa pasien dengan pendidikan rendah memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dibandingkan dengan pasien dengan pendidikan tinggi.¹³ Pasien dengan pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI merupakan pasien yang memiliki hasil proporsi sangat puas tertinggi terhadap pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung dengan jumlah 24 pasien (92,3%). Selain itu pasien yang mayoritas datang untuk melakukan perawatan lebih dari 3 kali, lebih tinggi proporsi sangat puasnya dibandingkan pasien dengan jumlah kunjungan lebih sedikit dengan jumlah 12 responden (92,3%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ika Anggraini pada tahun 2015 dengan judul penelitian Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone yang memaparkan bahwa mayoritas pasien yang proporsi sangat puasnya tinggi adalah pasien yang berkunjung lebih dari 2 kali sebanyak 8 pasien (34,8%) untuk melakukan perawatan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada.¹² Dilihat dari kepesertaan pasien Jaminan Kesehatan Nasional, pasien dengan kepesertaan Non PBI memiliki proporsi sangat puas paling tinggi dibandingkan dengan pasien dengan



kepesertaan PBI, yaitu sebanyak 48 responden (68,6%). Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rafika Farianita tahun 2016 dengan judul penelitian Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit TK. III Bhakti Wira Tamtama Semarang yang menyatakan pasien Non PBI lebih banyak menyatakan puas dibandingkan yang PBI yaitu sebanyak 65 pasien (67,7%).¹⁴

Kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional dalam menerima pelayanan ini di bagi berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL yaitu wujud nyata, kehandalan, jaminan, ketanggapan dan empati. Pada dimensi wujud nyata, yang dilihat adalah penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai.¹⁵ Pada dimensi ini, mayoritas pasien menyatakan puas, yaitu sebanyak 57 pasien (51,8%). Dapat dikatakan bahwa pasien yang melakukan perawatan sudah puas dengan dimensi wujud nyata, seperti penampilan dan performansi dokter gigi, staf medis serta fasilitas-fasilitas fisik dan merasa puas dengan kelengkapan alat-alat di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji Pertiwi Ilahi tahun 2016 dengan judul Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi yang menyatakan bahwa mayoritas pasien BPJS menyatakan puas terhadap dimensi wujud nyata sebanyak 32 pasien (61,5%).¹⁶ Dari hasil penelitian ini, aspek yang paling memuaskan pasien adalah penampilan dokter gigi, sebanyak 44 pasien (40%) dan penampilan staf medis sebanyak 43 pasien (39,1%). Berdasarkan observasi peneliti, pasien merasa puas terhadap penampilan dokter gigi beserta stafnya karena penampilan dokter gigi dan staf di Poliklinik terbilang rapi dan sopan. Kepuasan pasien terhadap penampilan dokter gigi dan staf medis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ika Anggraini pada tahun 2015 dengan judul penelitian Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriwaru Kabupaten Bone yang menyatakan mayoritas pasien merasa puas terhadap penampilan dokter gigi sebanyak 42 pasien (64,6%).¹² Namun masih ada 2 pasien (1,8%) yang merasa tidak puas terhadap kebersihan ruang tunggu Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada. Selain itu terdapat 1 pasien lain yang merasa tidak puas dengan komponen kebersihan ruang perawatan, kelengkapan alat-alat dan kebersihan alat-alat pemeriksaan. Ketidakpuasan pasien pada komponen ini juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Ika Anggraini pada tahun 2015 dengan judul penelitian Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriwaru Kabupaten Bone yang menyatakan masih ada rasa ketidakpuasan pasien terhadap ke 3 komponen dimensi wujud nyata, yaitu 1 pasien (1,5%) tidak puas terhadap kebersihan ruang tunggu dan kebersihan alat-alat pemeriksaan serta 3 pasien (4,6%) masih merasa tidak puas dengan kelengkapan

peralatan.¹² Ketidakpuasan terhadap komponen kebersihan ini dapat dikarenakan oleh banyaknya jumlah pengunjung yang menunggu di ruang tunggu dan ditambah dengan adanya pasien yang tidak disiplin untuk membuang sampah pada tempatnya, serta tempat sampah yang cukup jauh menyebabkan kebersihan ruang tunggu menjadi tidak memuaskan.

Dimensi lainnya adalah kehandalan yang mengukur kemampuan pihak pemberi layanan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat dan akurat sesuai dengan apa yang telah ditawarkan sehingga pasien percaya dan mengandalkan penyedia layanan.¹⁵ Pada dimensi ini, mayoritas pasien menyatakan puas, yaitu sebanyak 56 pasien (50,9%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuzna Elsa Ulinuha dengan judul Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang tahun 2014, dimana memaparkan hasil kepuasan pasien BPJS sebesar 56,56% terhadap dimensi kehandalan pelayanan.¹⁷ Dari hasil penelitian ini, aspek dari kehandalan yang paling memuaskan pasien adalah kehandalan staf medis dalam memberikan pelayanan administrasi sebanyak 48 pasien (43,6%), hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka Murtiana pada tahun 2016 dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari yang menyatakan bahwa mayoritas pasien menyatakan puas terhadap pelayanan administrasi RSUD Kota Kendari sebanyak 67 pasien (69,8%). Tujuan pelayanan administrasi adalah tercipta suasana administrasi yang lancar dan menyenangkan bagi pasien.¹⁰ Artinya dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung sudah tercipta suasana yang menyenangkan dan lancar. Namun masih terdapat aspek dari dimensi kehandalan yang sangat tidak memuaskan pasien, yaitu lamanya waktu menunggu di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada, yaitu sebanyak 1 pasien (0,9%) merasa sangat tidak puas dan 6 pasien lainnya (5,5%) yang merasa tidak puas untuk lamanya waktu menunggu di Poliklinik serta 3 pasien (2,7%) lainnya masih merasa tidak puas terhadap jam buka pendaftaran. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fidela Firwan Firdaus dengan judul Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul pada tahun 2015 yang juga menyatakan bahwa pasien mayoritas masih merasa kurang puas dengan lamanya waktu tunggu.¹ Lamanya menunggu untuk menerima pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut ini, dapat disebabkan karena rata-rata perawatan yang dilakukan oleh dokter gigi memerlukan waktu yang lama serta lamanya waktu perawatan yang tidak dapat diprediksi, tergantung dari jenis perawatan yang dilakukan.

Selanjutnya adalah dimensi jaminan yang berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat dokter atau staf kesehatan lainnya. Dimensi jaminan ini dibutuhkan pemahaman dan sikap sopan atau *contact*



personal.¹⁸ Pada dimensi ini, mayoritas pasien menyatakan sangat puas, yaitu sebanyak 68 pasien (61,8%). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji Pertiwi Ilahi tahun 2016 dengan judul Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi yang menyatakan mayoritas pasien BPJS merasa puas sebanyak 32 pasien (61,7%) terhadap dimensi jaminan.¹⁶ Dari hasil penelitian ini, terdapat 2 komponen dari jaminan yang memuaskan pasien, yaitu dari kesopanan dan keramahan dokter gigi sebanyak 61 pasien (55,5%) serta kesopanan dan keramahan staf medis sebanyak 59 pasien (53,6%). Tidak ada pasien yang merasa tidak puas terhadap komponen dimensi jaminan ini. Dalam observasi yang dilakukan, memang terlihat kesopanan dan keramahan oleh dokter gigi yang baik kepada pasien. Kesopanan dan keramahan ini dicerminkan dari bagaimana dokter gigi di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada menyapa pasien serta melakukan pembicaraan dengan ramah dan sopan sehingga kepuasan pasien terhadap komponen ini sangat tinggi. Dalam hal kesopanan, hasil yang sama juga dinyatakan oleh Indira Sarasija dalam penelitiannya yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur tahun 2017, bahwa sebanyak 97 pasien (100%) menyatakan puas terhadap kesopanan dokter gigi.¹⁹

Dimensi berikutnya adalah ketanggapan, yaitu kemauan atau keinginan penyedia layanan untuk segera memberikan bantuan pelayanan dengan tanggap dan merupakan dimensi yang paling dinamis.¹⁵ Pada dimensi ini, mayoritas pasien menyatakan sangat puas, yaitu sebanyak 56 pasien (50,9%). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa pada tahun 2016 dengan judul Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr.S.Hardjolukito Bantul yang menyatakan bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi ketanggapan adalah sebanyak 62 pasien (51,7%).²⁰ Namun hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tresna Setyaningsih pada tahun 2016 berjudul Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Jetis II dengan hasil penelitian yang menyatakan pasien BPJS yang merasa sangat puas dengan jaminan ketanggapan adalah sebanyak 43 pasien (29%).²¹ Perbedaan tingkat kepuasan ini dapat diakibatkan karena perbedaan pelayanan yang diberikan tiap fasilitas-fasilitas kesehatan, sehingga pasien memberikan penilaian yang sesuai dengan pelayanan yang mereka terima. Dari hasil penelitian ini, komponen dari ketanggapan yang paling memuaskan pasien adalah kejelasan dokter gigi memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan, yaitu sebanyak 53 pasien (48,2%). Dari observasi peneliti, penjelasan dokter gigi kepada pasien saat memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan memang sudah baik. Tingkat kepuasan terhadap kejelasan dokter gigi kepada pasien saat memberikan instruksi sebelum

dan sesudah perawatan ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tirtanadi Sodik pada tahun 2016 yang berjudul Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo II yang menyatakan bahwa mayoritas pasien yang melakukan perawatan merasa tidak puas terhadap penjelasan dokter gigi sebelum dan sesudah perawatan.²² Padahal kejelasan dokter untuk memberikan intruksi sebelum dan sesudah perawatan merupakan hal yang penting untuk dilakukan, karena dapat menentukan keberhasilan perawatan yang dilakukan.²³ Namun masih ada rasa tidak puas dari 2 pasien (1,8%) yang berkunjung, yaitu pada aspek ketanggapan dokter gigi dalam menangani keluhan pasien dan 1 pasien (0,9%) merasa tidak puas dengan ketanggapan perawat dalam menangani keluhan pasien. Ketidakuasan pasien dalam hal bagaimana dokter dan perawat tidak tanggap menangani keluhan pasien ini juga dinyatakan pada penelitian oleh Ika Anggraini pada tahun 2015 dengan judul penelitian Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone yang menyatakan 2 pasien (3,1%) masih merasakan tidak puas terhadap kecepatan dokter gigi dalam menangani keluhan pasien.¹²

Dimensi terakhir adalah dimensi empati, yaitu dimensi yang berhubungan dengan pemahaman dokter dan staf medis terhadap kebutuhan pasien terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus yang diberikan.¹⁵ Pada dimensi ini, mayoritas pasien menyatakan sangat puas, yaitu sebanyak 65 pasien (59,1%). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji Pertiwi Ilahi tahun 2016 dengan judul Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi yang menyatakan mayoritas pasien BPJS yang melakukan perawatan merasa puas dengan jumlah 24 pasien (46,2%) terhadap dimensi empati pelayanan.¹⁶ Dari hasil penelitian, komponen yang paling memuaskan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada adalah bagaimana dokter gigi memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial dari pasien, yaitu sebanyak 60 pasien (54,5%). Dari observasi peneliti, semua dokter gigi beserta staf medis melayani pasien dengan sama rata, tanpa adanya perbedaan perlakuan yang diberikan kepada pasien sehingga kepuasan pasien terhadap komponen ini sangat tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ika Anggraini pada tahun 2015 dengan judul penelitian Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone yang menyatakan mayoritas pasien yang berkunjung merasa puas dengan pelayanan dari dokter gigi yang tidak memandang status sosial dari pasien, sebanyak 39 pasien (60%).¹² Namun usaha dokter gigi untuk mengerti kebutuhan pasien masih belum memuaskan pasien yaitu sebanyak 2 pasien (1,8%).

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional yang melakukan perawatan



di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung adalah sangat puas dan puas, dimana mayoritas pasiennya menyatakan sangat puas. Dimensi yang paling memuaskan pasien JKN yang berkunjung adalah dimensi jaminan pada komponen kesopanan dan keramahan dokter gigi. Walaupun masih ada beberapa komponen dalam pelayanan yang pasien rasakan kurang memuaskan, yaitu pada lamanya waktu menunggu di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada sebaiknya ditingkatkan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien, karena apabila mutu pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik Gigi dan Mulut baik, maka kepuasan pasien akan meningkat.² Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan melakukan program jaminan mutu, yang merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh sebuah institusi secara berkelanjutan, sistematis, objektif dan terpadu untuk terus meningkatkan mutu produk.¹⁵ Sehingga nantinya mutu pelayanan yang dilakukan bisa meningkat dan dipertahankan sehingga kepuasan pasien juga tetap terjaga.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional secara keseluruhan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada adalah sangat memuaskan (64,5%) dan memuaskan (35,5%). Dimensi yang paling memuaskan adalah dari dimensi jaminan sebesar 61,8% dengan proporsi kepuasan tertinggi pada komponen kesopanan dan keramahan dokter gigi (55,5%) serta kesopanan dan keramahan staf medis (53,6%). Berdasarkan dimensi wujud nyata, 51,8% merasa puas dan 48,2% merasa sangat puas. Dimensi dengan proporsi kepuasan tertinggi berasal dari komponen penampilan dokter gigi (40%) dan masih terdapat komponen yang belum memuaskan, yaitu pada komponen kebersihan ruang tunggu (1,8%), kebersihan ruang perawatan (0,9%), kelengkapan alat-alat pemeriksaan (0,9%) serta kebersihan alat-alat pemeriksaan (0,9%). Pada dimensi kehandalan, 50,9% merasa puas dan 49,1% merasa sangat puas. Proporsi kepuasan tertinggi berasal dari komponen kehandalan staf medis dalam memberikan pelayanan administrasi (43,6%) namun masih terdapat komponen yang belum memuaskan, yaitu lamanya waktu tunggu di poliklinik gigi (5,5%) dan jam buka pendaftaran (2,7%). Pada dimensi jaminan, 38,2% merasa puas dan 61,8% merasa sangat puas. Proporsi kepuasan tertinggi berasal dari komponen kesopanan dan keramahan dokter gigi (55,5%). Tidak ada komponen dari dimensi jaminan yang masih belum memuaskan pasien. Pada dimensi ketanggapan, 49,1% merasa puas dan 50,9% merasa sangat puas. Proporsi kepuasan tertinggi berasal dari komponen kejelasan dokter gigi memberikan instruksi sebelum dan sesudah perawatan (48,2%) namun masih terdapat komponen yang belum memuaskan, yaitu ketanggapan dokter gigi dalam menangani keluhan pasien (1,8%) dan ketanggapan perawatan dalam

menangani keluhan pasien (0,9%). Pada dimensi empati, 40,9% merasa puas dan 59,1% merasa sangat puas. Proporsi kepuasan tertinggi berasal dari komponen bagaimana dokter gigi memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien (54,5%) namun masih terdapat komponen yang belum memuaskan, yaitu usaha dokter gigi untuk mengerti kebutuhan pasien (1,8%).

SARAN

1. Kepada pihak RSUD Badung Mangusada khususnya Poliklinik Gigi dan Mulut, disarankan untuk melakukan evaluasi berkala tiap 6 bulan sekali terhadap mutu pelayanan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut, terutama terhadap dimensi-dimensi yang masih memiliki komponen belum memuaskan pasien, seperti lamanya waktu menunggu di poliklinik dan jam buka pendaftaran. Diharapkan agar komponen-komponen yang belum memuaskan dapat ditingkatkan, dan pada komponen yang sudah memuaskan, diharapkan bisa dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik lagi.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat meneliti lebih lanjut mengenai 5 dimensi *Service Quality* yang memberikan dampak kepuasan paling rendah kepada pasien Jaminan Kesehatan Nasional dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Firdaus FF. Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Tesis. Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah. Yogyakarta. 2015. 1-2,9.
2. Aulia R, Adhani R, Taufiqurrahman I, dan Hatta I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. *Dentino Jurnal Kedokteran Gigi*. 2017;2(1):96.
3. Khariza HA. 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*. 2016;3(1):2.
4. Kartikasari D, Dewanto A. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*. 2014;12(3):416.
5. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Medical Journal* (2014). 2013;29(1:3-7):2
6. Hastuti T, Nasri M. Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah : Aplikasi SERVQUAL Model pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. 2014;3(3):75.
7. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry L. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer



- Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):30-31.
8. Purnadi R. Survey Kepuasan Peserta dan Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan. BPJS. Seminar Hasil Kajian Penelitian dan Pengembangan BPJS Kesehatan. Yogyakarta. 2015. 21-23p.
 9. Kementerian Koordinat Kesejahteraan Rakyat. Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019. Jakarta. 2012. 6,9.
 10. Murtiana E. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Haluoleo. Kendari. 2016. 1,3-4.
 11. Suryati, Widjanarko B, Istiarti T. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2017; 5(5):1109.
 12. Angraini AI. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone. Skripsi. Bagian Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanudin. Makasar. 2015.7.
 13. Listiani I. Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. Skripsi. Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2017. 11.
 14. Farianita R. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit TK. III Bhakti Wira Tamtama Semarang. Skripsi. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang. Semarang. 2016. 92-93.
 15. Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran ECG. 2015. 8-13p.
 16. Ilahi PP. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Jakarta. 2016. 61-64.
 17. Ulinuha EE. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Dokumen Karya Tulis. Semarang. 2014. 3.
 18. Algifari. Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta. 2016. 4-6.
 19. Sarasija I. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur. *Bali Dental Jurnal*. 2017; 2(1):31-36.
 20. Annisa ZO. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr.S.Hardjolukito Bantul. Naskah Publikasi. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta. 2016. 7.
 21. Setyaningsih T. Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Jetis II. Skripsi. Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta. 2016. 53.
 22. Sodik T. Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo II. Skripsi. Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta. 2016. 53.
 23. Sembel M, Opod H, Hutagalung B. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu. *Jurnal e-Gigi*. 2014; 2(2): 2.

