

## Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap kualitas dua fasilitas pelayanan kesehatan gigi

Poppy Anggia<sup>1\*</sup>, Satria Yandi<sup>1</sup>, Intan Batura Endo Mahata<sup>1</sup>,

<sup>1</sup>Departemen Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Baiturrahmah,

\*Korespondensi: [popyanggia27@gmail.com](mailto:popyanggia27@gmail.com)

Submisi: 16 Januari 2020; Penerimaan: 28 April 2020; Publikasi Online: 30 April 2020

DOI: [10.24198/pjdrs.v3i2.25763](https://doi.org/10.24198/pjdrs.v3i2.25763)

### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Layanan kesehatan adalah salah satu hak yang diperlukan bagi masyarakat, sehingga perlu disediakan dan diatur oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan pemerintah yang berfungsi untuk mengatur program kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia. Salah satu indikator untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan adalah menentukan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap kualitas layanan kesehatan gigi di Poli Gigi pada Klinik Zamrud dan Klinik Asyifa Medika Padang. **Metode:** Desain penelitian adalah cross-sectional dengan populasi pasien BPJS Kesehatan yang memenuhi kriteria inklusi, dan mengunjungi klinik selama Februari 2018. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Analisis data univariat disajikan dalam diagram dan tabel. Analisis data bivariat dilakukan menggunakan uji chi-square dengan nilai signifikansi  $\alpha=0,05$ . **Hasil:** Hasil analisis di Klinik Zamrud menunjukkan bahwa dimensi tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati ( $p=0,182$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Variabel tampilan fisik ( $p = 0,226$ ) dan jaminan ( $p=0,118$ ) tidak mempengaruhi kepuasan pasien; variabel kehandalan ( $p=0,048$ ), daya tanggap ( $p=0,003$ ), dan empati ( $p=0,007$ ), mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan. **Conclusions:** Tidak terdapat hubungan antara kepuasan pasien BPJS di klinik pratama Zamrud dengan tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dan tidak terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien BPJS di klinik Asyifa Medika terhadap dimensi pelayanan di poli gigi yaitu tampilan fisik dan jaminan, namun terdapat hubungan pada dimensi kehandalan, daya tanggap, dan empati.

**Keywords:** Kualitas pelayanan, kepuasan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan).

### ***Satisfaction of Healthcare and Social Security Agency patients on the quality of two dental health services***

### ABSTRACT

**Introduction:** Health services is one of the necessary rights for society to realize the health condition that must be provided and arranged by the government. BPJS is a govenment that function to organize health programs for all Indonesians. One of indicator to evaluate quality of health service is know satisfaction of patient with quality of health services. This study aim is to identify satisfaction of BPJS patient participant on the quality of dental health service at dental policlinic of Zamrud and Asyifa Medika clinic Padang. **Methods:** The research design is using cross sectional with population is patient of BPJS that appropriate inclusion criteria and visit to clinic during February 2018 that attempted total sampling using questionnaire as the media. Univariate data analysis with diagrams and tables, bivariate data analysis using chi-square test with meaning degree  $\alpha = 0,05$ . The results of Zamrud Clinic analysis showed dimension of tangibility, reliability, responsibility, assurance and empathy ( $p = 0,182$ ) not affected significantly to satisfaction of BPJS patient. **Results:** Variable tangibility ( $p = 0,226$ ) and assurance ( $p = 0,118$ ) is not affected to patient satisfaction, variable reliability ( $p = 0,048$ ), responsibility ( $p = 0,003$ ) and emphaty ( $p = 0,007$ ) are affected significantly to patient satisfaction BPJS. **Conclusions:** There is no relationship between the Healthcare and Social Security Agency patients' satisfaction in the Zamrud Pratama clinic with tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Also, there is no relationship between the level of Healthcare and Social Security Agency patients'satisfaction in Asyifa Medika clinics to the dimensions of service at the dental clinic, such as tangibility and assurance. Still, there is a relationship to the dimensions of reliability, responsibility, and empathy.

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction, BPJS.

## PENDAHULUAN

Terciptanya keadaan sehat adalah hak bagi setiap individu. Kesehatan merupakan kunci dari segala aktivitas seseorang. Seseorang tidak dapat menjalani aktivitasnya dengan baik apabila kondisi kesehatannya mengalami gangguan baik secara fisik maupun psikis.<sup>1</sup> Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan sebagai wujud dari kepedulian negara terhadap kesehatan warganya.<sup>2</sup> Pelayanan kesehatan adalah segala usaha yang dilaksanakan secara perorangan atau bersama dalam suatu kelompok organisasi guna memelihara dan mencegah penyakit.<sup>3</sup> upaya yang dapat dilakukan untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang dapat dirasakan oleh masyarakat Indonesia adalah dibentuknya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Nasional(BPJS).<sup>4</sup>

BPJS adalah suatu sistem perlindungan sosial yang menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar yang layak. Prinsip penyelenggaraan BPJS ini adalah penyelenggaraan dilakukan secara serentak di seluruh Indonesia dengan asas gotong royong sehingga terjadi subsidi silang dan mengacu pada prinsip kesehatan sosial. BPJS kesehatan adalah suatu upaya untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.<sup>5</sup>

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan. Apabila harapan pasien terpenuhi berarti pelayanan tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga membuat suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi.<sup>6</sup>

Klinik adalah suatu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dengan harapan akses yang mudah, terjangkau, dan bermutu. Pelayanan pada klinik gigi bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, dalam pelaksanaannya dapat menangani beberapa tindakan kesehatan gigi.<sup>7</sup> Penelitian kepuasan pasien pada 21 negara di Eropa didapatkan hasil penelitian, bahwa umur dan

pendidikan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pasien dan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan fasilitas kesehatan swasta lebih rendah daripada pelayanan oleh fasilitas kesehatan pemerintah karena pasien yang menerima layanan dari provider swasta cenderung mengharapkan layanan yang lebih memuaskan.<sup>8</sup> Berdasarkan penelitian di Denpasar sebanyak 69,59% pasien JKN mengatakan puas terhadap mutu pelayanan FKTP. Angka ini lebih rendah dari target JKN yaitu sebesar 75%. Kepuasan tertinggi (90%) di dokter umum dan kepuasan terendah yaitu di klinik swasta (47,46%).<sup>8</sup>

Uraian penelitian diatas mendorong peneliti meneliti kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu klinik pratama. Penelitian ini dilaksanakan di dua klinik di kota Padang yaitu Klinik Pratama Zamrud dan Klinik Pratama Asyifa Medika Padang. Kedua klinik ini terletak di kecamatan Nanggalo dan terletak di daerah ramai penduduk yaitu di tengah pusat Pasar Siteba dan banyaknya komplek perumahan di sekitarnya. Klinik tersebut merupakan klinik yang baru bekerja sama dengan BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap kualitas layanan kesehatan gigi di Poli Gigi pada Klinik Zamrud dan Klinik Asyifa Medika Padang.

## METODE

Jenis penelitian observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien BPJS yang datang ke poli gigi pada Klinik Pratama Zamrud dan Klinik Pratama Asyifa Medika Padang, berusia  $\geq 17$  tahun atau yang sudah menikah dan dapat memberikan informasi untuk menjawab pertanyaan peneliti, dan dapat berkomunikasi baik dengan peneliti. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang tidak bersedia mengikuti prosedur penelitian ini, masyarakat yang tidak menggunakan BPJS, dan masyarakat yang tidak bisa mendengar, membaca dan menulis.

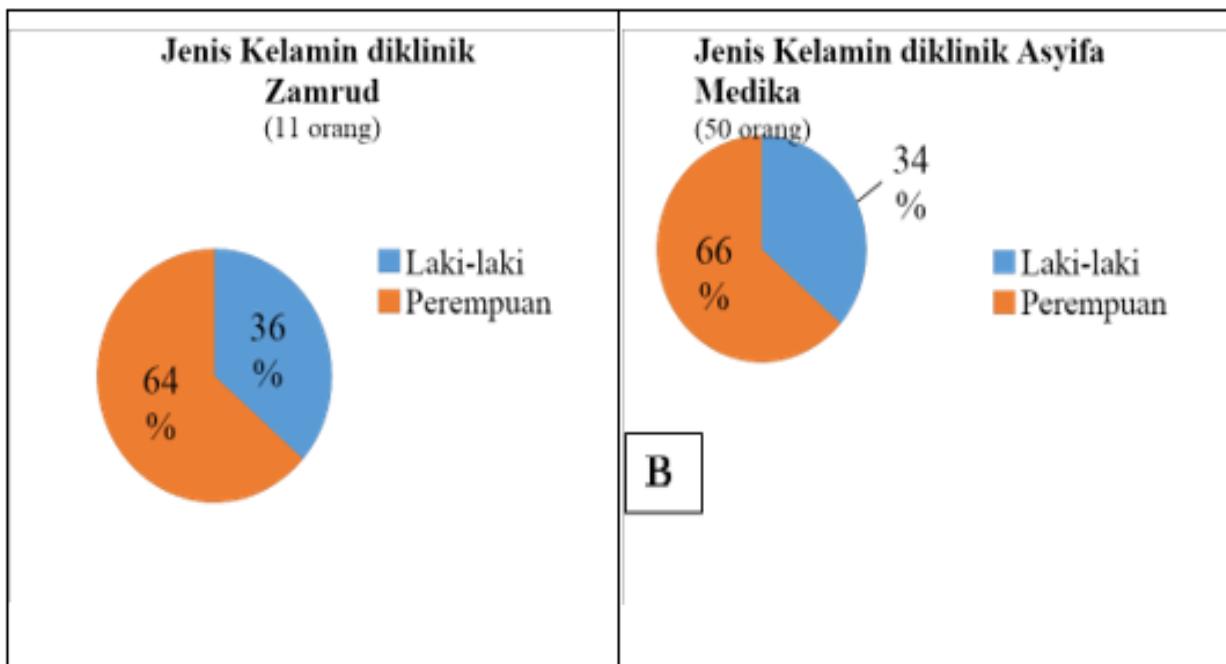
Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Informed consent, pulpen, dan kuesioner mengenai tingkat kepuasan pelayanan. Penelitian ini dilakukan melalui tahapan, yaitu, mengirim surat perizinan untuk melakukan penelitian di klinik, memberikan penjelasan kepada sampel

penelitian, bagi yang setuju diberikan informed consent sebagai tanda persetujuan untuk dijadikan subjek penelitian, pemberian kuesioner kepada peserta BPJS kesehatan yang datang ke poli gigi dan mulut, subjek penelitian diberikan penjelasan mengenai cara pengisian lembar kuesioner, dan lembar kuesioner yang telah lengkap dikumpulkan, kemudian dilakukan pengolahan dan analisa data. Pemberian skor kuesioner menggunakan skala Likert, Analisa bivariat pada penelitian ini dilakukan

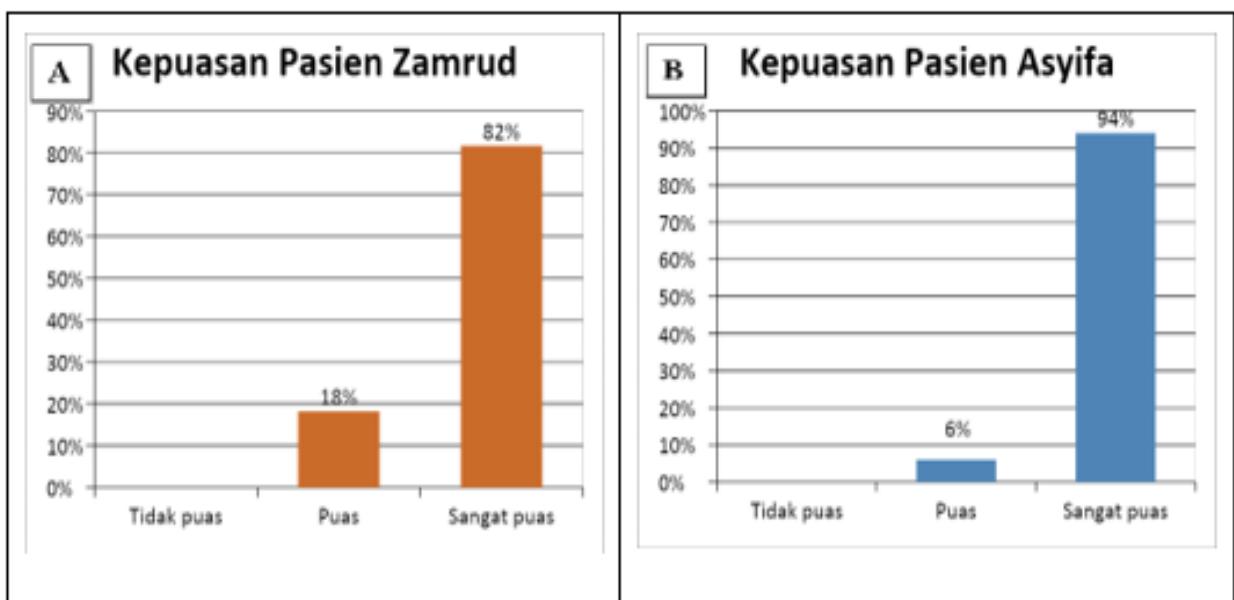
dengan menghubungkan dua variabel kategori pelayanan dengan kepuasan kemudian dilakukan analisa hubungan dengan uji Chi square dengan derajat bermakna 95%. Data yang sudah terkumpul, diolah dan di analisa menggunakan program SPSS 20.0.

## HASIL

Hasil penelitian data univariat sebagai berikut :



Gambar 1A, 1B. Karakteristik responden di klinik Pratama Zamrud dan Asyifa Medika



Gambar 2A dan 2B. Kepuasan Pasien Responden di klinik Pratama Zamrud dan Asyifa Medika Hasil analisa bivariat variabel kepuasan pasien dan pelayanan BPJS terlihat pada tabel 1

**Tabel 1. Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di Klinik Pratama Zamrud**

Variable	Kepuasan			Total	P Value
	Tidak puas	Cukup puas	Puas		
	%	%	%	%	%
Tangibility					
Buruk	0	0	0	0	
Sedang	0	0,2	0,8	1,0	0,182
Baik	0	1,8	8,2	10,0	
Reliability	0				
Buruk	0	0	0	0	
Sedang	0	0,2	0,8	1,0	0,182
Baik	0	1,8	8,2	10,0	
Responsibility	0				
Buruk	0	0	0	0	
Sedang	0	0,2	0,8	1,0	0,182
Baik	0	1,8	8,2	10,0	
Assurance	0				
Buruk	0	0	0	0	
Sedang	0	0,2	0,8	1,0	0,182
Baik	0	1,8	8,2	10,0	
Emphaty	0				
Buruk	0	0	0	0	
Sedang	0	0,2	0,8	1,0	1,00
Baik	0	1,8	8,2	10,0	

**Tabel 2. Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di klinik Pratama Asyifa Medika**

Variable	Kepuasan			Total	P Value
	Tidak puas	Cukup puas	Puas		
	%	%	%	%	%
Tangibility					
Buruk	0	0	0	0	
Sedang	0	3	3,8	4,0	0,226
Baik	0	44	43,2	46,0	
Reliability	0				
Buruk	0	0	0	0	
Sedang	0	5	6,6	7,0	0,048
Baik	0	42	40,4	43,0	
Responsibility	0				
Buruk	0	0	0	0	
Sedang	0	5	7,5	8,0	0,003
Baik	0	42	39,5	42,0	
Assurance	0				
Buruk	0	39,5	0	0	
Sedang	0	42	1,9	2,0	0,118
Baik	0	42,0	45,1	48,0	
Emphaty	0				
Buruk	0	0	0	0	
Sedang	0	1	2,8	3,0	0,007
Baik	0	46	44,2	47,0	

Hasil analisa bivariat variabel kepuasan pasien dan pelayanan BPJS terlihat pada tabel 1.

## **PEMBAHASAN**

### **Tangibility**

Hasil penelitian di klinik pratama Zamrud menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap tangibility adalah baik yaitu sebesar 8,2%. Analisa statistik menunjukkan bahwa variabel tangibility tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$  value = 0,182). Hal ini kemungkinan disebabkan perhatian pasien terhadap lokasi antara tempat administrasi dan ruang praktek, yaitu ruang praktek berada di lantai 2 klinik dan akses ke poli gigi yang gelap. Hasil penelitian di klinik Assyifa medika menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap tangibility adalah baik yaitu sebesar 43,2%.

Analisa statistik menunjukkan bahwa variabel tangibility tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$  value = 0,226) disebabkan petugas administrasi yang tidak menggunakan pakaian khusus petugas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian di klinik swasta dan praktek mandiri Tembalang yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara dimensi tangibility dengan kepuasan pasien BPJS dengan nilai ( $p$ -value) adalah 0,133.<sup>9</sup>

### **Reliability**

Hasil penelitian di klinik pratama Zamrud menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap reliability adalah baik yaitu sebesar 8,2%. Analisa statistik menunjukkan bahwa variabel reliability tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$  value = 0,182). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian tentang kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut klinik Simpang Anduring dan puskesmas Andalas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan secara umum item reliability tidak memuaskan karena tidak sesuai dengan skor ideal kehandalan.<sup>10</sup>

Hasil penelitian di klinik Assyifa medika menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap reliability adalah baik yaitu sebesar 40,4%. Analisa statistik menunjukkan bahwa variabel reliability memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$  value = 0,048). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian di praktek dokter

dan klinik swasta Tembalang yang menyatakan bahwa reliability memberikan pengaruh kepada pasien pengguna BPJS kesehatan, semakin teliti petugas administrasi dan dokter gigi maka akan semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut.<sup>9</sup> Penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian tentang kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut klinik Simpang Anduring dan Puskesmas Andalas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan secara umum item reliability tidak memuaskan karena tidak sesuai dengan skor ideal kehandalan.<sup>10</sup>

### **Responsibility**

Hasil penelitian di klinik pratama Zamrud menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap responsibility adalah baik yaitu sebesar 8,2%, tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$  value = 0,182). Penelitian ini sesuai dengan penelitian tentang kepuasan pasien BPJS di klinik swasta Semarang yang menyatakan bahwa dimensi responsibility tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.<sup>9</sup> Hasil penelitian ini sejalan juga dengan penelitian Artina, et al (2017) yang menyatakan bahwa responsibility tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.<sup>11</sup>

Hasil penelitian di klinik Assyifa medika menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap responsibility adalah baik yaitu sebesar 39,5%, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$  value= 0,003). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian tentang kepuasan pasien poli gigi dan mulut di layanan primer Banjarmasin yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan dimensi responsibility.<sup>6</sup> Namun hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian tentang kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut klinik Simpang Anduring dan Puskesmas Andalas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan yang menyatakan secara umum item responsibility tidak memuaskan karena tidak sesuai dengan skor ideal daya tanggap.<sup>10</sup>

### **Assurance**

Hasil penelitian di klinik pratama Zamrud menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap assurance adalah baik yaitu sebesar 8,2% dan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$  value= 0,182). Penelitian ini sesuai dengan penelitian tentang kepuasan pasien

BPJS di klinik swasta Semarang yang menyatakan bahwa dimensi assurance tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.<sup>9</sup> Hasil penelitian di klinik Asyifa medika menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap assurance adalah baik yaitu sebesar 45,1%, dan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$  value= 0,118).

Berdasarkan hasil penelitian assurance ini sejalan dengan penelitian tentang kepuasan pasien BPJS di klinik swasta Semarang yang menyatakan bahwa dimensi assurance tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien diklinik swasta tersebut.<sup>9</sup> Hasil penelitian lain oleh Larasati (2017) menyatakan tentang kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut klinik Simpang Anduring dan Puskesmas Andalas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan secara umum item assurance tidak memuaskan karena tidak sesuai dengan skor ideal jaminan.<sup>10</sup>

### **Empati**

Hasil penelitian di klinik pratama Zamrud menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap empati adalah baik yaitu sebesar 8,2%, hasilnya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$  value= 1,00). Hal ini tidak sejalan dengan penelitian di klinik Pratama Firdaus Yogyakarta yang menyatakan empati memiliki perbedaan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berbeda dengan hasil penelitian di klinik Asyifa medika menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap empati adalah baik yaitu sebesar 44,2% dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$  value = 0,007). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian di klinik Firdaus Yogyakarta yang menyatakan bahwa empati menjadi indikasi adanya hubungan yang searah antara empati dan kepuasan, dalam arti jika terjadi peningkatan empati maka kepuasan pasien BPJS di klinik Asyifa medika juga akan meningkat.<sup>11</sup> Hasil penelitian lain oleh Rina, et al (2017) di klinik swasta Tembalang juga menyatakan bahwa dimensi empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS.<sup>9</sup>

### **SIMPULAN**

Tidak terdapat hubungan antara kepuasan pasien BPJS di klinik pratama Zamrud dengan tampilan fisik,

keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dan tidak terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien BPJS di klinik Asyifa Medika terhadap dimensi pelayanan di poli gigi yaitu tampilan fisik dan jaminan, namun terdapat hubungan pada dimensi kehandalan, daya tanggap, dan empati.

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Ningrum A. Respon kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Pekan baru. J Fisip. 2015;2(2): 1-13
2. MPR RI. Undang undang dasara republik indonesia 1945 : Bab XA Hak asasi manusia. Kemenkumham: Jakarta. 2018. 1-6 h.
3. Iskandar S. Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Dirumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser. J Ilmu Pemerintahan. 2016;4(2):777-779.
4. Lestari S, Aqmarina N. Gambaran Kepuasan Pasien Peserta JKN terhadap Mutu Pelayanan di Poli gigi dan mulut. J PDGI. 2016;.65(1):12-18.
5. Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Era JKN
6. Aulia R., et al. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di layanan Primer Banjarmasin. Jurnal Kedokteran Gigi. 2017;2(1):95-99.
7. Kemenkes RI. Peraturan Kesehatan Republik Indonesia. 2011. 1-12 h.
8. Widiastuti. Hubungan Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, Status Kepesertaan Dan Karakteristik Sosio-Demografis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Kota Denpasar. Universitas Udayana. Thesis. Denpasar. 2015
9. Rina N, et al. Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di praktek dokter mandiri dan klinik swasta. J kedokteran Diponegoro. 2017;6(2):1
10. Larasati M, Gambaran tingkat Kepuasan Pasien JKN terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang. Diploma thesis, Universitas Andalas. 2017.
11. Suryati, Widjanarko B, Istiarti TVG. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. J Kes Mas (e-Journal). 2017;5(5):1-12 h.