



BDJ

## Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan

I Gusti Ayu Sri Wulan W<sup>1\*</sup>, Ni Kd Fiora Rena Pertiwi<sup>1</sup>, Mia Ayustina Prasetya<sup>1</sup>

### ABSTRACT

**Introduction:** Satisfaction of patient is one of main indicators of health facility. The increase of healthcare quality must be done by the healthcare unit including Puskesmas (Public Health Center) in facing the globalization era. One of efforts in increasing the healthcare quality is by measuring the satisfaction level of the patient. The aim of the study is to describe the satisfaction level of BPJS participants dental patients and general dental patients with the services provided in Puskesmas IV South Denpasar.

**Method:** This research is a descriptive study. Sample of research is the BPJS participants and general patients and patients that received services in Puskesmas IV South Denpasar as much 84 people with the details of 42 general patients and 42 BPJS participants patients. The collecting of data by using questionnaire.

**Results:** The results showed that the general patients and BPJS participants patients expect get satisfactory service

with a percentage of 100%. In fact the general patients and BPJS participants patient, who expressed his satisfaction based on five dimensions of service quality is: Reliability 88.10% for general patients and 92.86% for BPJS participants patient, Responsiveness 78.57% for general patients and 64.29% for BPJS participants patient, Assurance 66.67% for general patients and 59.52% for BPJS participants patient, Empathy for general patients amounted 76.19% and 35.71% for BPJS participants patient and Tangibles 78.57% for general patients, 95.24% for BPJS participants patient.

**Conclusion:** Based on this study results, it can be concluded that the general level of patient satisfaction and BPJS participants patient amounted to 82.12%, as very satisfied with the services obtained in Puskesmas IV South Denpasar. The analyzing result show the p score is  $0.22 > 0.05$ . Which mean, there is no significant.

**Keywords:** patient satisfaction, overview of satisfaction level, national health program patient, regular patient

**Cite This Article:** Wulan, I.G.A.S., Pertiwi, N.K.F.R., Prasetya, M.A. 2019. Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. *Bali Dental Journal* 3(2): 64-69

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan mutlak perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan termasuk puskesmas dalam menghadapi era globalisasi. Salah satu upaya peningkatan mutu kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien gigi peserta BPJS dan pasien gigi umum terhadap pelayanan yang diberikan di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sampel penelitian adalah pasien peserta BPJS dan pasien umum yang mendapat pelayanan di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan sebanyak 84 orang dengan rincian 42

pasien umum dan 42 pasien peserta BPJS. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner.

**Hasil:** Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien umum dan pasien peserta BPJS mengharapkan mendapatkan pelayanan yang memuaskan dengan persentase 100%. Pada kenyataannya pasien umum dan pasien peserta BPJS di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan yang menyatakan puas berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : dimensi kehandalan 88,10% pada pasien umum dan 92,86% pada pasien peserta BPJS, dimensi ketanggapan 78,57% pada pasien umum dan 64,29% pada pasien peserta BPJS, dimensi jaminan 66,67% pada pasien umum dan 59,52% pada pasien peserta BPJS, dimensi empati pada pasien umum sebesar 76,19% dan pada pasien peserta BPJS sebesar 35,71% dan

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Udayana

\*Correspondence to:  
I Gusti Ayu Sri Wulan W;  
Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Udayana



dimensi tampilan fisik 78,57% pada pasien umum dan 95,24% pada pasien peserta BPJS.

**Simpulan:** berdasarkan hasil penelitian, bisa disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien umum dan pasien peserta

BPJS sebesar 82,12%, tergolong sangat puas dengan pelayanan yang didapat di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. Hasil analisa menunjukkan nilai  $p=0,22 > 0,05$  artinya tidak ada perbedaan yang signifikan.

**Kata Kunci:** pH saliva, minuman berkarbonasi, minuman rasa jeruk

**Sitasi Artikel Ini:** Baskara, I.D.M.B.P., Susanti, D.N.A., Giri, R.K. 2019. Perbandingan efektivitas permen karet yang mengandung ekstrak teh hijau "camellia sinesis" dengan permen karet yang mengandung xylitol terhadap penurunan tingkat halitosis pada mahasiswa di Universitas Udayana. *Bali Dental Journal* 3(2): 64-69

## PENDAHULUAN

Upaya kesehatan gigi dan mulut di Indonesia belum terselenggara secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Penyelenggaraan upaya kesehatan gigi yang bersifat pemeliharaan, peningkatan, serta perlindungan kesehatan gigi dan mulut juga dirasa masih kurang. Oleh karena itu, setiap negara perlu mengembangkan *Universal Health Coverage* (UHC) melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial untuk menjamin pembiayaan kesehatan yang berkelanjutan. Puskesmas yang merupakan PPK I yang disebut Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), yang bertanggung jawab atas kendali mutu dan kendali biaya.<sup>1</sup>

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama dituntut agar selalu dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, untuk mengintegrasikan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan biaya yang rasional diperlukan adanya pengukuran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien gigi umum terhadap FKTP di Kota Denpasar.<sup>2</sup>

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan lebih efektif. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan merupakan faktor penting untuk mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien.<sup>3</sup>

Menciptakan kepuasan pasien bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola pelayanan kesehatan, mengingat pelayanan yang diberikan salah satunya menyangkut hidup para pelanggannya. Kepuasan pasien sebagai konsumen tidak hanya ditentukan oleh tindakan medis saja akan tetapi juga pada dimensi mutu lain seperti layanan administratif, keramahan, ketanggapan para staf medis dan non medis, kemudahan, kecepatan dan ketepatan waktu layanan. Oleh karena itu, perlu diperhatikan keseriusan, ketepatan dan kecermatan petugas kesehatan dalam melayani pasien.<sup>4</sup>

## METODE

Rancangan penelitian yang di gunakan adalah peneliiian deskriptif analitik dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien peserta BPJS dan pasien umum yang mendapat pelayanan di Poli

Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. Sampel penelitian ini berasal dari populasi yaitu semua pasien peserta BPJS dan pasien umum yang mendapat pelayanan berulung di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang sudah pernah melakukan perawatan di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan dan yang bersedia menjadi responden dan mengisi Informed Consent. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive* yaitu dari daftar pasien yang telah melakukan pemeriksaan berulung di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. Untuk pasien anak yang berumur di bawah 15 tahun, maka yang akan diwawancarai adalah orangtuanya, dengan alasan pemilihan tempat pengobatan adalah pilihan orangtua dan anak tersebut belum mampu menjawab dengan baik tentang kepuasan yang dirasakan saat berobat.

## ANALISIS DATA

Penelitian ini menggunakan analisis univariat untuk menganalisa secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi tiap variabel penelitian yaitu tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan tingkat kepuasan pasien umum dalam bentuk distribusi frekuensi dan dibuat persentase kriteria kepuasan dari tiap variable. Penelitian ini juga menggunakan analisis bivariat untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien umum dan pasien peserta BPJS di Puskemas IV Denpasar Selatan dengan menggunakan uji *Independent Sampel T-Test* pada 2 kelompok sampel dengan bantuan komputer.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1** dapat dilihat karakteristik responden dilihat dari umur  $\leq 30$  tahun sebanyak 56%. Berdasarkan jenis kelamin, didapatkan jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu sebesar 54,8%. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang terbanyak SMA/SMK sebesar 51,2%. Berdasarkan frekuensi kunjungan diperoleh hasil responden yang berkunjung sebanyak 2 kali lebih banyak yaitu sebesar 65,5 %.

**Tabel 2** menunjukkan hasil bahwa, sebanyak 88.10% pasien peserta BPJS menyatakan sangat puas dan 92.86% pasien umum menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan poli gigi di Puskesmas VI Denpasar Selatan.

**Tabel 3** menunjukkan gambaran tingkat kepuasan

**Table 1.** Karakteristik Responden

Karakteristik	N	%
<b>Umur</b>		
≤ 30 Tahun	47	56%
>30 Tahun	37	44%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	46	54,8%
Laki-laki	38	45,2%
<b>Pendidikan</b>		
Tidak sekolah	1	1,2%
SD	16	19,0%
SMP	13	15,5%
SMA/SMK	43	51,2%
Diploma/S1/S2	11	13,1%
<b>Frekuensi Kunjungan</b>		
2	55	65,5%
3	23	27,4%
>4	6	7,1%

responden pasien umum dan pasien peserta BPJS berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Pada dimensi Kehandalan (*Reliability*), sebanyak 88.10% pasien umum menyatakan sangat puas dan sebanyak 92.86% pasien peserta BPJS merasa sangat puas dengan pelayanan yang

**Tabel 2.** Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Peserta BPJS di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan

Kepuasan Pasien	Pasien Peserta BPJS		Pasien Umum	
	n	%	n	%
Sangat Puas	37	88,10%	39	92,86%
Puas	4	9,52%	2	4,76%
Tidak Puas	1	2,38%	1	2,38%
Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Tabel 3.** Skor Kepuasan Berdasarkan Dimensi Pasien Umum dan Pasien Peserta BPJS di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan

Kepuasan Pasien	Pasien Umum		Pasien Peserta BPJS	
	N	%	n	%
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
Sangat Puas	37	88,10%	39	92,86%
Puas	4	9,52%	3	7,14%
Tidak Puas	1	2,38%	1	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>				
Sangat Puas	33	78,57%	27	64,29%
Puas	7	16,67%	14	33,33%
Tidak Puas	2	4,76%	1	2,38%
Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>				
Sangat Puas	28	66,67%	25	59,52%
Puas	14	33,33%	16	38,10%
Tidak Puas	0	0%	1	2,38%
Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>				
Sangat Puas	32	76,19%	15	35,71%
Puas	9	21,43%	18	42,86%
Tidak Puas	1	2,38%	9	21,43%
Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%
<b>Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>				
Sangat Puas	33	78,57%	40	95,24%
Puas	9	21,43%	1	2,38%
Tidak Puas	0	0%	1	2,38%
Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%



diterimanya. Pada dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), pasien umum yang menyatakan puas adalah sebanyak 78,57% dan pasien peserta BPJS merasa sangat puas adalah sebanyak 64,29%. Dimensi ketiga adalah Jaminan (*Assurance*), pasien umum yang merasakan sangat puas pada dimensi ini adalah sebanyak 66,67% dan sebanyak 59,52% pasien peserta BPJS merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Pada dimensi Empati (*Empathy*), pasien umum yang merasa sangat puas sebanyak 76,19% dan pasien peserta BPJS yang merasa sangat puas sebanyak 35,71%. Dimensi kelima adalah Tampilan Fisik (*Tangibles*), sebanyak 78,57% pasien umum merasa sangat puas dan pada pasien peserta BPJS yang merasakan sangat puas adalah sebanyak 95,24%.

Hasil analisa dengan menggunakan *Independent Sampel T-Test* diperoleh nilai signifikansi  $p=0,22$  dimana  $p > 0,05$  yang artinya tidak ada perbedaan yang bermakna antara kepuasan yang di rasakan oleh pasien peserta BPJS dan pasien umum di Puskesmas IV Denpasar Selatan.

## PEMBAHASAN

Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan cara menjumlahkan skor harapan dan skor kenyataan, kemudian tingkat kepuasan pada pasien peserta BPJS dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien umum pada masing-masing dimensi. Berdasarkan hasil penelitian, tidak semua responden menyatakan sangat puas pada pelayanan yang didapat di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan yang dinilai dari lima dimensi kualitas pelayanan. Adanya perbedaan hasil tingkat kepuasan dapat dipengaruhi oleh latar belakang pasien seperti budaya, pendidikan, pangkat, status, sosial ekonomi, dan pengalaman menerima pelayanan kesehatannya sebelumnya.

### Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan dimensi keandalan responden dari pasien umum yang menyatakan sangat puas adalah sebanyak 88,10%, yang menyatakan puas sebanyak 9,52% dan yang menyatakan tidak puas adalah sebanyak 2,38% sedangkan pada pasien peserta BPJS 92,86% menyatakan sangat puas, dan 7,14% merasakan puas terhadap pelayanan yang diterima di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. Pada dimensi keandalan tidak ada yang merasakan sangat tidak puas dari kedua kelompok responden.

Pada dimensi keandalan dapat diukur dengan parameter diantaranya jadwal pelayanan yang tepat, kecepatan pelayanan, dokter memeriksa secara seksama, dan komunikasi dokter dan perawat. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya dengan segera dan memuaskan dengan akurasi yang tinggi kepada pasien juga termasuk dalam dimensi keandalan. Jadwal pelayanan yang tepat menyangkut ketepatan jadwal pelayanan dan ketepatan waktu petugas. Tingkat kepuasan pasien yang dinilai dari dimensi keandalan tergolong sangat puas. Responden menilai

Puskesmas IV Denpasar Selatan dalam dimensi keandalan terutama pada jadwal pelayanan sudah sangat baik, hal ini sejalan dengan penelitian Motte (2008) menemukan bahwa ketepatan waktu proses pelayanan dan keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan dinilai sangat penting oleh responden.

### Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa pasien umum menyatakan sangat puas sebesar 78,57%, dan pasien peserta BPJS di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan yang menyatakan sangat puas sebesar 64,29%. Sedangkan 16,67% pasien umum menyatakan puas dan pasien peserta BPJS yang menyatakan puas sebesar 33,33%. Hasil penelitian juga masih ditemukan responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebesar 4,76% pada pasien umum dan 2,38% pada pasien peserta BPJS di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan.

Ketanggapan adalah keinginan atau kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, tepat waktu kepada pelanggan. Ketanggapan seorang petugas dalam pelayanan kesehatan akan mempengaruhi kesan seseorang dalam memperoleh kepuasan setelah mendapatkan pelayanan jasa.<sup>5</sup> Dokter sebagai petugas utama dalam pelayanan puskesmas dituntut untuk dapat memberikan perhatian dan segera merespon setiap keluhan pasiennya serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien terkait dengan penyakit yang dideritanya serta obat yang diberikan.<sup>6</sup> Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Ley (1992) sit., Suharmadji (2003), menyebutkan salah satu aspek yang merupakan faktor terpenting dalam memberikan kepuasan adalah aspek afektif yaitu perasaan pasien bahwa tenaga kesehatan itu mendengarkan, memahami dan tertarik pada keluhannya. Hasil ini didukung dengan pendapat Gonzales (1967) sit., Suharmadji (2003), menyatakan faktor pemberi jasa memberikan pengaruh pada kepuasan yang terdiri dari aspek medis dan non medis, salah satunya dalam aspek non medis yang mencakup perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya dan menanggapi kebutuhan pasiennya.

### Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Kepuasan pasien umum di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan berdasarkan dimensi jaminan menunjukkan bahwa 66,67% menyatakan sangat puas dan 33,33% menyatakan puas, sedangkan pada pasien peserta BPJS di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan 59,25% menyatakan sangat puas, 38,10% yang menyatakan puas dan 2,38% menyatakan tidak puas. Hasil dari kedua kelompok tidak terlalu jauh berbeda, namun pada pasien peserta BPJS menunjukkan bahwa masih ditemukan responden yang menyatakan tidak puas.

Dimensi jaminan berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kesopanan, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil wawancara pasien BPJS menyatakan ketidakpuasan terhadap ketidakramahan



petugas. Hasil penelitian ini menguatkan teori Zeithaml, et.al dalam Lupiyoadi, 2006 yang menyatakan bahwa dimensi Jaminan adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen termasuk perilaku petugas, perasaan aman dan kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan konsumen. Hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga semakin tinggi. Jika persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.<sup>7</sup>

### **Dimensi Empati (Empathy)**

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus secara individual kepada pasien yang menyangkut kemudahan pelanggan dalam memanfaatkan jasa meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan berkomunikasi yang baik dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan.<sup>5</sup> Pada dimensi empati, Responden dari pasien umum di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan menyatakan sangat puas sebesar 76,19% dan yang menyatakan puas sebesar 21,43% dan 2,38% yang merasa tidak puas. Sedangkan responden dari pasien peserta BPJS di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan yang menyatakan sangat puas pada dimensi empati sebesar 35,71%, yang menyatakan puas sebesar 42,86% dan 21,43% menyatakan tidak puas. Tingkat kepuasan pasien yang dinilai dari dimensi empati tergolong puas, ini berarti bahwa petugas di puskesmas sudah memberikan perhatian secara individual dan menunjukkan rasa pedulinya kepada setiap pasien, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas bila diperlukan. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari petugas kepada pasien akan berpengaruh juga pada kepuasan pasien, karena pasien akan merasa diperhatikan oleh petugas yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh petugas. Namun dapat dilihat ketidakpuasan pada pasien peserta BPJS sangat tinggi di bandingkan dengan dimensi yang lain. Hasil wawancara kepada pasien peserta BPJS menyatakan ketidakpuasan terhadap perbedaan status ekonomi sosial. Meskipun sebenarnya tidak bertujuan untuk membedakan tetapi pasien yang merasa seperti itu sehingga dengan hasil penelitian ini diharapkan puskesmas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari petugas kepada pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien, karena pasien akan merasa diperhatikan oleh petugas yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh petugas. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Muflih (2011) mengenai gambaran perbedaan kepuasan pasien pengguna ASKES dan pasien umum bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien ASKES dan pasien umum.

### **Dimensi Tampilan fisik (tangible)**

Distribusi kepuasan pasien berdasarkan dimensi tampilan fisik rata-rata menunjukkan bahwa kedua kelompok responden di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan menyatakan sangat puas. Pada pasien umum sebanyak 78,57% menyatakan sangat puas dan 95,24% menyatakan sangat puas pada pasien peserta BPJS. Sedangkan 21,43% merasa puas pada pasien umum dan 2,38% pada pasien peserta BPJS. Namun masih ditemukan responden yang merasa kurang puas pada dimensi ini yaitu sebanyak 2,38% pada pasien peserta BPJS. Penilaian pada dimensi ini terhadap kebersihan, kenyamanan gedung dan ruang perawatan, serta kebersihan alat medis maupun dari dokter gigi dan perawat yang menangani. Pasien mengemukakan bahwa, Puskesmas IV Denpasar Selatan berbeda dengan puskesmas yang lain dari segi fasilitas dalam dan luar gedung, fasilitas ruang tunggu dan ruang perawatan yang sangat terjaga kebersihannya. Puskesmas IV Denpasar Selatan merupakan puskesmas rawat inap yang tersertifikasi ISO 9001:2008 sejak tahun 2013.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Candrawati (2015) mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien pada puskesmas ISO dan puskesmas non ISO di Kota Denpasar bahwa tingkat kepuasan pasien di puskesmas ISO lebih tinggi, hal ini dikarenakan sarana prasarana yang digunakan untuk pelayanan sudah dikalibrasi setiap tahun, setiap enam bulan sekali dilakukan pengontrolan oleh pihak internal mengenai implementasi ISO.<sup>8</sup>

### **Hasil keseluruhan kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum**

Hasil keseluruhan kepuasan pada pasien peserta BPJS dan pasien umum di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan terdapat responden yang menyatakan tidak puas namun tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dari kedua kelompok responden. Pada hasil analisis tidak ada perbedaan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien umum dan pasien peserta BPJS di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas sama anantara pasien umum dan pasien peserta BPJS, yang membedakan hanyalah alur pelayanan, tindakan yang dilakukan, dan pemberian obat yang berbeda.

### **SIMPULAN**

Hasil penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien umum dan pasien peserta BPJS di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan dan pembahasannya telah diuraikan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan :

1. Hasil karakteristik responden di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan adalah jenis kelamin perempuan lebih banyak (54,8%), karakteristik responden umur  $\leq$  30 tahun sebanyak (56%), dan yang berpendidikan SMA/SMK sebanyak 51,2%.



2. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum tergolong sangat puas dengan pelayanan yang didapat di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan.
3. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, pasien umum di poli gigi Puskesmas IV Denpasar adalah : pada dimensi kehandalan responden merasa sangat puas, dimensi ketanggapan merasa puas, dimensi jaminan responden merasa puas, dimensi empati merasa puas dan pada dimensi tampilan fisik responden merasa puas.
4. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, pasien peserta BPJS di poli gigi Puskesmas IV Denpasar adalah : pada dimensi kehandalan responden merasa sangat puas, dimensi ketanggapan merasa puas, dimensi jaminan responden merasa tidak puas, dimensi empati responden merasa sangat tidak puas dan dimensi tampilan fisik responden merasa sangat puas.
5. Secara statistik tidak ada perbedaan bermakna antara kepuasan pasien umum dan pasien peserta BPJS.

## SARAN

Perlu diperhatikan secara khusus aspek yang masih dinilai kurang memuaskan untuk lebih ditingkatkan kualitas pelayanannya agar pasien merasa puas dan kepuasan untuk aspek yang telah memenuhi harapan pasien merupakan sebuah prestasi dan perlu dijaga agar tetap tinggi.

Pihak puskesmas diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Pihak puskesmas diharapkan melakukan survey kualitas dan kepuasan pasien secara berkala dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan.

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti perbedaan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien umum dan pasien peserta BPJS sehingga dapat mengetahui pula tingkat perbedaan pelayanan kesehatan tersebut dan dilakukan di lingkungan yang lebih luas sehingga mendapatkan hasil yang bervariasi.

Peneliti harus bisa lebih meyakinkan kepada responden bahwa dalam proses pengambilan data hasil kuesioner tersebut akan diolah datanya dan nama responden

akan dirahasiakan sehingga responden merasa lebih aman dan nyaman dalam mengisi data tanpa merasa ada paksaan dan ancaman dari pihak manapun.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Dinas Kesehatan Provinsi Bali. *Profil kesehatan provinsi bali tahun 2014*, hal.25
2. Kementerian Kesehatan RI., *Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. 2013, Hal. 3,13-15.
3. Fuzna UE. *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014*. Skripsi, Fakultas Kesehatan. 2014.
4. Mangopo SD. *Strategi Pemasaran dan Perbaikan Mutu Berdasar Analisis Kepuasan Karyawan Instansi Yang Bekerja Sama Dengan RS Bethesda Yogyakarta*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 2004 Oct;8(01).
5. Prabowo Setiawan ED. *Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Umum dengan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN-PBI) Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Nguter Sukoharjo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
6. Supranto J. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2001.
7. Ayu W. *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta PT Askes (Persero) Cabang Denpasar Terhadap Pelayanan Puskesmas dan Dokter Keluarga di Kota Denpasar*, Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Udayana: Denpasar 2012
8. Candrawati AG, Agung A. *Perbedaan tingkat kepuasan pasien pada puskesmas iso dan puskesmas non iso di kota Denpasar*. Program Pascasarjana. Universitas Udayana: Denpasar. 2015

