

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Konservasi Gigi Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Surakarta (Kajian di Puskesmas Gajahan)

Noor Hafida Widyastuti<sup>1\*</sup>, Inda Tri Handayani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi Kedokteran Gigi, Fakultas kedokteran Gigi, Universitas Muhammadiyah Surakarta

\*Email: noor.hafida@ums.ac.id

## ABSTRAK

**Keywords:**

Kualitas pelayanan; konservasi gigi; kepuasan pasien; BPJS

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan suatu bagian turunan dari pelayanan kesehatan dalam upaya pemerataan, jangkauan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan konservasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan gigi terhadap kepuasan pasien BPJS khususnya konservasi gigi masih belum banyak diketahui sehingga diperlukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien BPJS. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan dimensi kualitas pelayanan, yaitu ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*) dan kehandalan (*reliability*). Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, apabila kualitas pelayanan konservasi gigi semakin baik, maka kepuasan pasien juga semakin tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan konservasi gigi terhadap kepuasan pasien BPJS di FKTP Kota Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan metode *cross sectional study* dengan kuesioner yang dilakukan terhadap 30 pasien BPJS di Puskesmas Gajahan yang telah mendapatkan tindakan konservasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji *chi fisher* dengan SPSS versi 24 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan konservasi gigi tergolong baik (93,3%) dan tergolong kurang baik (6,7%). Pasien BPJS juga merasa puas terhadap kualitas pelayanan konservasi gigi yang diberikan oleh Puskesmas Gajahan (93,3%) dan merasa kurang puas (6,7%). Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan konservasi gigi terhadap kepuasan pasien BPJS dengan nilai  $p= 0,002$  yang berarti signifikan karena  $p < 0,05$ . Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan konservasi gigi terhadap kepuasan pasien BPJS di FKTP Kota Surakarta (kajian di Puskesmas Gajahan).

## 1. PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan suatu bentuk program pemerintah

yang bertujuan untuk melindungi kesehatan kepada peserta yang telah membayar iuran berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 [1]. Program pemerintah ini sudah diberlakukan dari tanggal 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sudah memberikan respon yang positif namun juga ada respon yang negatif dari kalangan masyarakat yang terdaftar sebagai peserta JKN[2]. Sistem JKN diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan bekerjasama dengan berbagai fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia [3]. Fasilitas kesehatan yang bekerjasama yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) [2].

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan sistem kesehatan secara personal yang meliputi observasi, diagnosis, perawatan, pengobatan dan pelayanan kesehatan yang lainnya [3]. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama meliputi puskesmas, klinik pratama serta praktik dokter atau praktik dokter gigi [4]. Pelayanan dokter gigi di FKTP meliputi pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis, premedikasi, kegawatdaruratan orodental, pencabutan gigi sulung tanpa penyulit, obat pasca pencabutan, penambalan gigi dengan komposit atau Semen Ionomer Kaca (SIK), scaling gigi dalam satu tahun hanya diperbolehkan satu kali.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan suatu bagian turunan dari pelayanan kesehatan dalam upaya pemerataan, jangkauan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut [5]. Pelayanan konservasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Data dari profil kesehatan Dinas Kesehatan Kota Surakarta pada tahun 2017 menunjukkan bahwa pelayanan gigi dan mulut yang paling banyak adalah pelayanan konservasi gigi. Pelayanan konservasi gigi di FKTP Kota Surakarta dari 2016 hingga 2017 mengalami peningkatan. Pada tahun 2016 pelayanan konservasi gigi di

Kota Surakarta sebanyak 4.228 sedangkan pada tahun 2017 sebanyak 7.[6]

Layanan kesehatan yang disediakan dalam sebuah institusi kesehatan wajib memiliki kualitas pelayanan yang tinggi. Salah satu aspek yang terpenting dalam kualitas pelayanan adalah aspek kepuasan pasien. Pasien yang datang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, maka pasien tidak akan mencari atau menerima layanan kesehatan tersebut, meskipun layanan yang diberikan tersedia, mudah di dapat serta mudah juga untuk dijangkau. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah sistem pelayanan kesehatan [7]). Kualitas pelayanan kesehatan yang senantiasa tidak dipelihara dan tidak ditingkatkan maka akan terjadi penurunan jumlah pasien[8].

Penilaian suatu tingkat kepuasan yang komprehensif bagi pelayanan di bidang jasa berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan yang terdiri dari lima dimensi penelitian atau dikenal dengan metode *servqual*. Lima dimensi tersebut meliputi tangibles (bukti langsung meliputi fisik, perlengkapan dan pegawai), responsiveness (keinginan para karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap), reliability (kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan dengan segera, tepat dan memuaskan), assurance (jaminan yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan), empathy (kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, penuh perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan) [9]

Kepuasan pasien merupakan salah satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dengan mengukur sudah sejauh mana respon pasien setelah menerima suatu jasa..Pasien yang merasa harapannya terpenuhi berarti pelayanan tersebut sudah memberikankualitas yang baik dan menimbulkan kepuasan yang baik juga [10].

## 2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu analitik observasional dengan metode *cross sectional study* dengan kuesioner yang dilakukan di bulan Februari 2019 sampai Maret 2019 di poli gigi Puskesmas Gajahan. Sampel yang

digunakan adalah seluruh pasien perawatan konservasi gigi yang berkunjung ke Puskesmas Gajah Kota Surakarta yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien BPJS di FKTP Puskesmas Gajah Kota Surakarta yang berkunjung  $\geq 1$  kali kunjungan untuk tindakan perawatan konservasi yang berusia  $\geq 18$  tahun dan bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah pasien BPJS di poli gigi yang juga menjadi karyawan Puskesmas Gajah Kota Surakarta dan pasien yang memiliki ikatan kekerabatan dengan karyawan dan pimpinan Puskesmas Gajah Kota Surakarta.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner kualitas pelayanan konservasi gigi dan kepuasan pasien BPJS dengan *Likert Scales* penilaian 1-5 dari sangat tidak setuju-sangat setuju dan sangat tidak puas-sangat puas. Uji data dengan menggunakan uji *chi square*, apabila syarat uji *Chi Square* tidak terpenuhi maka akan menggunakan uji *Fisher* sebagai uji alternatifnya. Data yang didapatkan akan diolah menggunakan perangkat lunak *Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 24 for window*.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan konservasi gigi terhadap kepuasan pasien BPJS di FKTP Kota Surakarta (Kajian di Puskesmas Gajah) telah dilakukan pada bulan Februari 2019-Maret 2019 kepada 30 responden dengan hasil berikut ini :

**Tabel 1** Distribusi Responden

Karakteristik Responden	Jumlah
Jenis Kelamin	
Laki-laki	3
Perempuan	27
Pekerjaan	
Wiraswasta	10
Ibu RT	18
Lainnya	2
Umur	
18-27 tahun	1
28-37 tahun	5
38-47 tahun	9
48-57 tahun	4
58-67 tahun	8
68-77 tahun	3

Hasil pada distribusi responden menurut jenis kelamin diketahui responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki. Hasil distribusi responden menurut jenis pekerjaan mayoritas ibu rumah tangga. Hasil distribusi menurut umur diketahui mayoritas 38-47 tahun sedangkan yang minoritas kelompok umur 18-27 tahun.

**Tabel 2.** Kualitas pelayanan konservasi gigi di Puskesmas Gajah.

Kategori Kualitas	Jumlah	Presentase
Baik	28	93,3%
Tidak Baik	2	6,7%
Total	30	100%

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pasien BPJS yang melakukan perawatan konservasi gigi di Puskesmas Gajah menilai kualitas pelayanan yang diberikan kategori baik.

**Tabel 3** Rerata hasil nilai kuesioner kualitas pelayanan konservasi gigi

Variabel	Mean	Minimum	Maksimum
Kualitas Pelayanan Konservasi Gigi	63,38	56	75
1. <i>Responsiveness</i>	12,77	10	15
2. <i>Empathy</i>	12,79	8	15
3. <i>Tangible</i>	12,9	11	15
4. <i>Assurance</i>	12,39	7	15
5. <i>Reliability</i>	12,53	8	15

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan rata-rata nilai kualitas pelayanan konservasi gigi secara keseluruhan adalah 63,38 dengan nilai minimum 44 dan nilai maksimum 75 dan masuk dalam kategori baik.

**Tabel 4** Kepuasan pasien BPJS di FKTP Kota Surakarta (Kajian di Puskesmas Gajahan).

Kategori Kepuasan	Jumlah	Presentase
Puas	28	93,3%
Kurang Puas	2	6,7%
Total	30	100%

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 28 pasien BPJS yang melakukan perawatan konservasi gigi dengan kategori puas terhadap kualitas pelayanan konservasi gigi yang diberikan oleh dokter gigi di Puskesmas Gajahan.

**Tabel 5** Rerata hasil nilai kuesioner kepuasan pasien BPJS di FKTP Kota Surakarta (Kajian di Puskesmas Gajahan).

Variabel	Mean	Minimum	Maksimum
Kepuasan pasien	12,76	12	15

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan rata-rata nilai kepuasan pasien BPJS di FKTP Kota Surakarta (Kajian di Puskesmas Gajahan) adalah 12,76 dengan nilai minimum 12 dan nilai maksimum 15 yang termasuk ke dalam kategori puas.

**Tabel6** Hasil uji statistik dengan *Chi Square* pada pengaruh kualitas pelayanan konservasi gigi terhadap kepuasan pasien BPJS di FKTP Kota Surakarta (Kajian di Puskesmas Gajahan).

		Kepuasan Pasien BPJS		Total	Uji Fisher
		Puas	Kurang Puas		
Kualitas Pelayanan Konservasi Gigi	Baik	2	0	2	0,002
	Kurang	0	28	28	
	Baik	2	28	30	
	Total				

Nilai *significancy* uji Fisher adalah 0,002. Nilai  $p < 0,05$  maka secara statistic terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan konservasi gigi terhadap kepuasan pasien BPJS.

Suatu kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan dimensi dari kualitas pelayanan itu sendiri. Dimensi tersebut dapat mewakili perasaan pasien setelah mendapatkan suatu pelayanan. Dimensi tersebut yaitu ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*) dan kehandalan (*reliability*). Berdasarkan hasil penelitian kepada 30 responden, didapatkan hasil nilai *mean* pada tiap-tiap dimensi menunjukkan nilai paling tinggi pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebanyak 12,9, diikuti dimensi empati (*empathy*) sebanyak 12,79, diikuti dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 12,77, diikuti dimensi kehandalan (*reliability*) sebanyak 12,53 dan dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 12,39. Hasil keseluruhan menunjukkan bahwa semua responden memberi penilaian baik terhadap kualitas pelayanan konservasi gigi yang didapatkan.

Penilaian kualitas pelayanan konservasi gigi yang paling tinggi pada penelitian ini adalah dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan nilai *mean* 12,9. Semua aspek pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dinilai baik oleh semua responden antara lain: ruang praktik dokter gigi bersih, dokter gigi menjaga kerapian dan kebersihan dan alat perawatan tambalan gigi atau perawatan saraf gigi lengkap.

Pada dimensi bukti fisik (*tangible*) rata-rata responden mengatakan sangat setuju dengan pernyataan yaitu ruang praktik dokter gigi bersih karena ruangan menggunakan *Air Conditioner*(AC), ruangan yang tertata rapi, bersih dan tidak berbau. Pernyataan yang ada di dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu dokter gigi menjaga kerapian dan kebersihan rata-rata responden memilih jawaban sangat setuju dengan pernyataan tersebut karena dokter gigi di Puskesmas Gajahan dokter gigi serta perawatnya memakai pakaian yang rapi dan sopan.

Penilaian kualitas pelayanan konservasi gigi paling rendah pada penelitian ini adalah pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan nilai *mean*

12,39. Pernyataan yang ada di dimensi jaminan (*assurance*) ada beberapa responden yang memilih jawaban kurang setuju yaitu pernyataan pasien tidak mengalami kesulitan pada saat pendaftaran walaupun terdaftar sebagai pasien BPJS.

Kualitas pelayanan konservasi gigi pada penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pasien BPJS seperti pada tabel 5 yang menunjukkan nilai  $\rho = 0,002$  yang berarti signifikan karena  $\rho < 0,05$ . Hal ini sesuai dengan penelitian Aulia, dkk (2017) yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang bermakna dari masing-masing dimensi kualitas terhadap kepuasan pasien BPJS dimana semakin baik kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Puskesmas Gajahan Kota Surakarta dan segenap karyawan telah memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang terbaik untuk seluruh pasien tanpa memandang jenis kelamin, umur, pekerjaan status ekonomi dan status pasien yaitu pasien biasa ataupun pasien BPJS. Hal ini dapat dilihat dari semua responden dengan latar belakang yang berbeda-beda memberikan penilaian baik untuk kualitas pelayanan kesehatan dan merasa puas dengan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan konservasi gigi terhadap kepuasan pasien BPJS di FKTP Kota Surakarta yang dilaksanakan di Puskesmas Gajahan. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pasien karena pasien merasa harapannya terpenuhi yaitu mendapatkan kualitas pelayanan yang memadai dan baik.

#### REFERENSI

- [1] Dumupa, Y., Harno, dan Budi, H, S., 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Asuransi Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

- di RSUD Prambanan Kabupaten Sleman Tahun 2014. *Jurnal Permata Indonesia*, 5(2): 15-23.
- [2]Mardiati, N., Fitriyanti., Wahyunita, S., Widiyanti, R, D, A., dan Habibah, E., 2018. Hubungan Jenis Fasilitas Kesehatan dan Status Kepesertaan dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN terhadap Pelayanan Kefarmasian: Study di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Banjarbaru. *JCPS*, 1(2).
- [3] Darmawan, I, R., dan Thabrany, H., 2017. Refleksi Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional pada Pelayanan Kedokteran Gigi di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Tangerang Tahun 2017. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 6(3): 174-183
- [4]Ramseook-Munhurrun, P., Lukea Bhiwajee, S. D., dan Naido, P. 2010. Service Quality in the Public Service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3 (1), 37-50.
- [5]Dinkes, 2017. *Profil Kesehatan Kota Surakarta*. [Online] Available at: [www.dinkes.surakarta.go.id](http://www.dinkes.surakarta.go.id) [Diakses 10 Oktober 2018].
- [6]Kementrian Kesehatan RI. 2012. *Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- [7]Sarasija, I, A, I., Handoko, S, A., dan Nopiyani, N, M, S., 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur. *BDJ*, 2(1):31-36.
- [8]Abidin., 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Jurnal MKMI*, 12(2).
- [9]Murdi, B., 2011. Revitalisasi Manajemen Puskesmas di Era Desentralisasi. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- [10]Sembel, M., Opod, H., dan Hutagalung, B, S, P., 2014. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu. *Jurnal e-GiGi (eG)*, 2(2).