

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN GIGI TIRUAN  
BPJS KESEHATAN RUMAH SAKIT KHUSUS GIGI DAN  
MULUT PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Rafidah Syifa Muthi'ah**

**04031181419015**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2019**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN GIGI TIRUAN  
BPJS KESEHATAN RUMAH SAKIT KHUSUS GIGI DAN  
MULUT PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**Diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Kedokteran Gigi Universitas Sriwijaya**

**Oleh:**

**Rafidah Syifa Muthi'ah**

**04031181419015**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
DOSEN PEMBIMBING**

**Skripsi yang berjudul:**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN GIGI TIRUAN BPJS  
KESEHATAN RUMAH SAKIT KHUSUS GIGI DAN  
MULUT PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**Diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Kedokteran Gigi Universitas Sriwijaya**

**Palembang, Juli 2019**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**



**drg. Sri Wahyuningsih Rais, M.Kes.,Sp.Prof  
NIP. 196911302000122001**

**Pembimbing II**



**drg. Bertha Aulia, M.KM  
NIP. 198506292010122005**

# HALAMAN PENGESAHAN

## SKRIPSI

### GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN GIGI TIRUAN BPJS KESEHATAN RUMAH SAKIT KHUSUS GIGI DAN MULUT PROVINSI SUMATERA SELATAN

Disusun oleh:  
**Rafidah Syifa Muthi'ah**  
04031181419015

Skrripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji  
Program Studi Kedokteran Gigi  
Tanggal 15 Juli 2019

Yang terdiri dari:

Pembimbing I,



drg. Sri Wahyuningsih Rais, M.Kes.,Sp.Pro  
NIP. 196911302000122001

Pembimbing II



drg. Bertha Aulia, M.KM  
NIP. 198506292010122005

Penguji I,



drg. Rini Bikarindrasari, M.Kes  
NIP. 19660307199802001

Penguji II



drg. Sofia Enizar, M.Kes  
NIP. 197208112002122004



Mengetahui,  
Ketua Program Studi Kedokteran Gigi  
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

drg. Sri Wahyuningsih Rais, M.Kes.,Sp.Pro  
NIP. 196911302000122001



## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Don’t you ever measure your progress  
using someone else’s ruler.  
Don’t compare your chapter 5  
to someone else’s chapter 20.  
We are all on different paths.  
Focus on your own and you  
will reap the benefits.”*

*Skripsi ini ku persembahkan untuk:*

*Umi, Abi, Nenek,  
dan Adik-adikku tersayang*

*All the unspoken worries  
All the deeply paved scars  
Time always passes at the same pace  
Like always, I’ll wash them away  
So you can just live with the flow  
It’s okay, It’s okay*

*-Do Kyungsoo*

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (SKG), baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan masukan Tim Penelaah.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Rafidah Syifa Muthi'ah

NIM. 04031181419015

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas nikmat kesehatan, kesempatan dan karunia yang diberikan, dan atas kehendak-Nya lah skripsi yang berjudul “Gambaran tingkat kepuasan pasien gigi tiruan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Kedokteran Gigi pada Program Studi Pendidikan Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu menyelesaikan skripsi, khususnya kepada:

1. Allah SWT, yang selalu memberikan nikmat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
2. Junjungan kami, baginda nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan.
3. drg. Sri Wahyuningsih Rais, M.Kes., Sp. Pros selaku Ketua Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya dan dosen pembimbing skripsi pertama yang memberikan bantuan, dukungan, masukan, serta semangat dari awal penulisan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. drg. Bertha Aulia, M.KM selaku dosen pembimbing skripsi kedua yang telah memberikan bimbingan, saran, masukan, semangat dan doa pada penulis dari awal penulisan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. drg. Rini Bikarindrasari, M.Kes selaku dosen penguji pertama atas kesediaannya menguji, membimbing, dan memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. drg. Sofia Enizar, M.Kes selaku dosen penguji kedua atas kesediaannya menguji, membimbing, dan memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Depatemen Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, khususnya Mba Iche, selaku pembimbing IKM yang meluangkan

waktunya untuk memberikan bimbingan validitas dan reliabilitas kuesioner sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Staff Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan yang telah membantu selama penelitian skripsi.
9. drg. Shanty Chairani, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bantuan, dukungan, masukan dan semangat kepada penulis.
10. Seluruh dosen, staf tata usaha dan pekarya di PSKG FK Unsri yang telah membantu selama penulis menempuh pendidikan.
11. Kedua orangtuaku tercinta, serta Nenek yang senantiasa mendoakan, memberi semangat, perhatian, kasih sayang, serta dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Adik-adikku tersayang, Zafira Ramadhani, Athiyyah Izzati Jannah, Fakhira Nada Nur Izzah, Akmal Fahri Ramadhan, dan 10 adikku yang lain. Terima kasih untuk selalu mendoakan dan mendukung kakaknya. Semoga penulis bisa menjadi contoh yang baik untuk adik-adik.
13. Sahabat seperjuangan, “Oiiitt” Ratu Kharisma, Ridha Aldina dan Rossiana Nanggala Putri, untuk segala bentuk bantuan, dukungan, doa, dan semangat dari kalian sungguh berharga dan berarti bagiku.
14. Sahabatku dari SMPN 5 Bekasi hingga sekarang, “ㄗㄨㄥㄨㄥ” Meike Nur Aziza, Indah Annisa, Laras Chintya Ranita, Alya Ardhia Lavinia, dan Ika Miftahul Khasanah. Meski terpisah jauh dan memiliki jurusan yang berbeda-beda, penulis merasa sangat bersyukur mempunyai kalian yang selalu menjadi motivasi, pemberi semangat dan pendengar keluh kesah.
15. Sahabatku dari SMAN 1 Bekasi hingga sekarang, “Geng Princess” Nindya Griselda Gitakusuma, Ridanty Putri, Neta Hanawara, Diah Wulandari, Diah Dinar Utami, dan Shinta Anggraini yang selalu menjadi alasan untuk pulang.
16. Teman-teman liqo yang selalu menjadi pengingat, Dera, Ibuk, Felin, Aina, Hilwa, Ade Rizki dan Kak Miftah.



17. Teman-teman baik sepermainanku Dea, Fika, Cipa, Izzah, Melva, Ade Acong, Acin, Ine, Indah, Shella, Reni, Mumun, Siska, Fatia, Adel, Thalya, Yuni, Puput, Jelita yang meramaikan kehidupan preklinik.
18. Teman-teman KKN 88 Tanjung Aur, terutama Bunda Ekik, Okta, Adit, Deti. Waktu bersama kita memang singkat, tapi penuh pelajaran berharga untuk penulis.
19. Teman-teman Undeventien (2014), yang tidak bisa disebutkan satu persatu, teman seperjuangan bersama selama masa preklinik ini.
20. Teman kosan “Ibuk Risma”, terutama Kak Mila dan Kak Elsa yang telah berjasa menyumbangkan ide hebatnya dan banyak membantu untuk peyusunan skripsi maupun kehidupan preklinik penulis.
21. Untuk semua idolaku di Korea Selatan yang selama ini hanya bisa kulihat dari layar handphone. Terima kasih karena telah menjadi pelarianku setiap ku merasa lelah dengan realita.
22. Terimakasih banyak kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini. Mohon maaf jika tidak tersebutkan namanya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan di dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna perbaikan kedepannya. Terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah banyak membantu selama pembuatan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Palembang, Juli 2019

Penulis

Rafidah Syifa Muthi'ah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) .....	5
2.1.1. Pelayanan BPJS Kesehatan .....	7
2.1.2. Peserta BPJS Kesehatan .....	9
2.1.3. Hak dan Kewajiban Peserta.....	10
2.1.4. Prosedur Pendaftaran BPJS .....	11
2.1.5. Metode Pembayaran BPJS .....	13
2.2. Gigi Tiruan .....	14
2.2.1. Fungsi Gigi Tiruan .....	15
2.2.2. Klasifikasi Gigi Tiruan.....	15
2.2.3. Syarat Keberhasilan Gigi Tiruan.....	19
2.2.4. Pelayanan Gigi Tiruan BPJS Kesehatan .....	20
2.3. Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Prov. SumSel .....	22
2.3.1. Profil RSKGM.....	24
2.3.2. Visi dan Misi RSKGM.....	25
2.3.3. Tujuan dan Moto RSKGM.....	25
2.3.4. Janji Pelayanan RSKGM.....	26
2.3.5. Keunggulan dan Kompetensi RSKGM.....	26
2.3.6. Pelayanan RSKGM.....	28
2.3.7. Jenis Fasilitas RSKGM.....	29
2.4. Kepuasan Pasien .....	30
2.4. Hipotesis.....	34
2.5. Kerangka Teori.....	34
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	35

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	35
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	35
3.3.1. Populasi Penelitian .....	35
3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.4. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	36
3.4.1. Kriteria Inklusi .....	36
3.4.2. Kriteria Eksklusi.....	36
3.5. Definisi Operasional.....	36
3.6. Alat dan Bahan Penelitian.....	37
3.7. Prosedur Penelitian.....	37
3.8.1. Tahapan Persiapan .....	37
3.8.2. Tahapan Pelaksanaan .....	38
3.8.3. Metode Pengumpulan Data.....	38
3.8. Metode Pengukuran Data.....	39
3.9. Analisis Data .....	40
3.10. Alur Penelitian .....	40
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	41
4.2. Pembahasan.....	45
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1. Kesimpulan .....	50
5.2. Saran.....	51

**Daftar Pustaka**  
**Lampiran**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Kunjungan Rawat Jalan.....	29
2. Data Pelayanan Unit Poli Umum.....	29
3. Data Pelayanan Unit Laboratorium Teknik Gigi.....	30
4. Definisi Operasional.....	36
5. Skor Skala <i>Likert</i> .....	39
6. Distribusi pasien BPJS Kesehatan RSGM.....	41
7. Hasil kepuasan pasien dimensi <i>tangible</i> .....	42
8. Hasil kepuasan pasien dimensi <i>reliability</i> .....	42
9. Hasil kepuasan pasien dimensi <i>responsiveness</i> .....	43
10. Hasil kepuasan pasien dimensi <i>assurance</i> .....	43
11. Hasil kepuasan pasien dimensi <i>empathy</i> .....	44
12. Hasil kepuasan pasien seluruh dimensi pelayanan.....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Gigi Tiruan Sebagian Lepas.....	16
2. Gigi Tiruan Lengkap.....	17
3. Gigi Tiruan Jembatan.....	18
4. Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Prov. SumSel.....	24
5. Ruang Tunggu dan Ruang Perawatan RSKGM.....	30
6. Alur Penelitian.....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner.....	54
2. Data Mentah.....	59
3. Output SPSS.....	61
2. Gambar Penelitian.....	63
3. Surat Izin Penelitian RSKGM.....	64
4. Surat Selesai Penelitian RSKGM.....	65
5. Lembar Konsultasi Pembimbing 1.....	66
6. Lembar Konsultasi Pembimbing 2.....	68
7. Lembar Konsultasi Penguji 1.....	69
8. Lembar Konsultasi Penguji 2.....	70

## ABSTRAK

### GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN GIGI TIRUAN BPJS KESEHATAN RUMAH SAKIT KHUSUS GIGI DAN MULUT PROVINSI SUMATERA SELATAN

Rafidah Syifa Muthi'ah<sup>1</sup>, Sri Wahyuningsih Rais<sup>2</sup>, Bertha Aulia<sup>3</sup>  
Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

**Latar Belakang:** Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan merupakan rumah sakit pemerintah yang telah bekerjasama dengan BPJS kesehatan sejak tahun 2016. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan salah satunya adalah pembuatan gigi tiruan. **Tujuan:** untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien gigi tiruan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. **Metode:** survei deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Subjek penelitian adalah seluruh pasien gigi tiruan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan tahun 2018 yaitu sebanyak 51 orang yang dikumpulkan dengan teknik *total sampling*. Data diperoleh dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner. **Hasil:** yang menjawab puas berdasarkan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* masing-masing 100%, 74%, 89%, 81% dan 94%. **Kesimpulan:** pasien gigi tiruan BPJS kesehatan merasa puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan.

**Kata Kunci:** bpjs kesehatan, gigi tiruan, rskgm sumatera selatan, tingkat kepuasan

Menyetujui,

Pembimbing I

drg. Sri Wahyuningsih Rais, M.Kes., Sp.Prof  
NIP.196911302000122001

Pembimbing II

drg. Bertha Aulia, M.KM  
NIP. 198506292010122005

Mengetahui,

Ketua Program Studi Kedokteran Gigi  
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

drg. Sri Wahyuningsih Rais, M.Kes., Sp.Prof  
NIP.196911302000122001

## ABSTRACT

### DESCRIPTION OF SATISFACTION LEVEL OF BPJS KESEHATAN DENTURE PATIENTS IN DENTAL AND ORAL HOSPITAL OF SOUTH SUMATRA PROVINCE

Rafidah Syifa Muthi'ah<sup>1</sup>, Sri Wahyuningsih Rais<sup>2</sup>, Bertha Aulia<sup>3</sup>  
Dentistry Study Program of Medical Faculty Sriwijaya University

**Background:** Dental and Oral Hospital of South Sumatra Province is a government hospital that has collaborated with BPJS kesehatan since 2016. One of the dental and oral health service that provided is prosthodontic treatments. **Purpose:** to determine the description of the satisfaction level of BPJS kesehatan denture patients in the Dental and Oral Hospital based on five service dimensions that were tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. **Method:** a descriptive survey with a cross sectional design. The subjects of the study were all BPJS kesehatan denture patients in the Dental and Oral Hospital of South Sumatra Province in 2018, which are 51 people that collected using total sampling technique. Data obtained by using a measuring instrument in the form of a questionnaire. **Results:** respondents were satisfied based on the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy 100%, 74%, 89%, 81%, and 94% respectively. **Conclusion:** BPJS kesehatan denture patients was satisfied with dental and oral health services at the Dental and Oral Hospital of South Sumatra Province.

**Key words:** bpjs kesehatan, dental and oral hospital of south sumatra province, dentures, patients satisfaction

Menyetujui,

Pembimbing I



drg. Sri Wahyuningsih Rais, M.Kes., Sp.Pro  
NIP.196911302000122001

Pembimbing II



drg. Bertha Aulia, M.KM  
NIP. 198506292010122005

Mengetahui,

Ketua Program Studi Kedokteran Gigi  
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya



drg. Sri Wahyuningsih Rais, M.Kes., Sp.Pro  
NIP.196911302000122001



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2011, BPJS kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional. Pemerintah membentuk program Jaminan Kesehatan Nasional sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan termasuk kesehatan gigi.<sup>1</sup> Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS kesehatan. BPJS kesehatan berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja.<sup>2</sup>

BPJS kesehatan mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan gigi berupa pemeriksaan gigi gratis di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun di fasilitas kesehatan tingkat lanjut yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan. Tindakan perawatan gigi yang dijamin oleh BPJS kesehatan meliputi, administrasi pelayanan, penyediaan dan pemberian surat rujukan, pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis. Salah satu pelayanan tambahan dengan limitasi yang diberikan BPJS kesehatan adalah pembuatan gigi tiruan.<sup>3</sup> Penggunaan gigi tiruan sangat penting dalam mempertahankan kesehatan jaringan periodontal dan menjaga stabilitas gigi yang tersisa. Kebutuhan penggunaan gigi tiruan meningkat

pada kelompok usia lanjut karena mengalami perubahan-perubahan fisiologis dalam rongga mulut mereka termasuk kehilangan gigi.<sup>4</sup>

Aspek terpenting dalam pelayanan adalah elemen kepuasan konsumen. Kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan merupakan selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pengguna jasa.<sup>5</sup> Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Menurut Muninjaya (2011) lima dimensi kualitas pelayanan, diantaranya adalah *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).<sup>6,22</sup> 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>7</sup>

Ridha Aulia, *et al* (2017) dalam penelitiannya tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan di layanan primer Banjarmasin menghasilkan semua aspek memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien.<sup>8</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Calvin Nathanael, *et al* (2016) tentang analisis kepuasan pasien Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Tingkat III 07.06.01 Robert Wolter Monginsidi menunjukkan hasil kurang memuaskan terhadap pelayanan BPJS kesehatan.<sup>9</sup>

Menurut Ida Ayu I.S, *et al* (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien peserta JKN merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur dengan persentase sebesar 77,3%. Pasien cenderung merasa lebih puas terhadap aspek struktur pelayanan dibandingkan proses pelayanan yang diberikan.<sup>10</sup>

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan (RSKGM) merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan yang melayani perawatan kesehatan gigi dan mulut. Salah satu jenis pelayanan yang tersedia adalah pembuatan gigi tiruan. Peneliti menemukan bahwa belum ada penelitian yang dilakukan secara khusus tentang tingkat kepuasan pasien gigi tiruan BPJS kesehatan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan melakukan analisis tentang kepuasan seluruh pasien gigi tiruan peserta BPJS kesehatan yang berkunjung ke RSKGM Provinsi Sumatera Selatan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan seluruh pasien gigi tiruan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan?

## **1.3. Tujuan**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan seluruh pasien gigi tiruan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien gigi tiruan peserta BPJS kesehatan berdasarkan kualitas pelayanan *tangible* (wujud/bukti fisik).
2. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien gigi tiruan peserta BPJS kesehatan berdasarkan kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan).

3. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien gigi tiruan peserta BPJS kesehatan berdasarkan kualitas pelayanan *responsiveness* (daya tanggap).
4. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien gigi tiruan peserta BPJS kesehatan berdasarkan kualitas pelayanan *assurance* (jaminan).
5. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien gigi tiruan peserta BPJS kesehatan berdasarkan kualitas pelayanan *emphaty* (empati).

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai informasi kepada pasien/masyarakat mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien gigi tiruan peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan.
2. Sebagai bahan referensi dan evaluasi untuk fasilitas kesehatan dan dokter gigi mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien gigi tiruan peserta BPJS kesehatan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
3. Sebagai data sekunder yang berguna untuk penelitian selanjutnya.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional. Panduan praktis pelayanan kesehatan. 2014:2-3.
2. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional. Buku saku FAQ BPJS kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014:3-4.
3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Panduan praktis pelayanan gigi dan protesa gigi bagi peserta JKN. 2014:8-16.
4. Agniti, M.D. Persentase pengguna gigi tiruan di Indonesia. *Media Litbang Kesehatan*. 2010;20-25(2).
5. Tjiptono, F & Chandra, G. Service, quality and satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2014:4-6.
6. Parasuraman, A., Zeithaml V.A., Berry L.L. Servqual: review, critique research agenda. *Journal of Marketing*. 1994:111-124.
7. Singh, S., Kaur, P., dan Rochwani, R. Patient satisfaction levels in a tertiary care medical college hospital in Punjab, North India. *International Journal of Research & Development of Health*. 2017:1(4): 172-82.
8. Aulia, R., Adhani, R. D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. *Kedokteran Gigi*. 2017;2:95–100.
9. Nathanael, C. analisis kepuasan pasien poliklinik gigi dan mulut rumah sakit tingkat III 07.06. 01 Robert Wolter Monginsidi terhadap pelayanan BPJS kesehatan bulan Agustus 2015. *Pharmacon*. 2016 10;5(2).
10. Sarasija, I.A, Handoko, S.A, Nopiyani, N.M. Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur. *Bali Dental Journal*. 2018 Apr 12;2(1):31-6.
11. Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial. Panduan pelayanan bagi peserta JKN-KIS. 2018:3-11
12. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Panduan layanan bagi peserta BPJS kesehatan. Jakarta, 2014:5-34
13. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional. panduan praktis pelayanan kesehatan. 2014:8-20.
14. The Academy of Prosthodontics. The glossary of prosthodontic terms. *The Journal Prosthetic Dentistry*, 2005; 94(1): 25.
15. Jacobsen, P. Restorative dentistry: an integrated approach. John Wiley & Sons Publisher. 2<sup>nd</sup> Ed. 2009:197
16. Wahjuni, S., & Mandanie, S. A. Fabrication of combined prosthesis with castable extracoronary attachments (laboratory procedure). *Journal Of Vocational Health Studies*, 2017:1(2), 75-81.

17. Nallaswamy D. Textbook of prosthodontics. New Delhi: Jaypee Brothers, 2003: 4-5, 266-270, 490-491
18. Carr AB, Brown DT. Mc Craken's Removable partial prosthodontics, 12th ed. Missouri: Elsevier Mosby, 2011:120-143
19. SH Soratur. Essentials of prosthodontics. Jaypee Brothers Medical Publisher. New Delhi, 2006: 24-26
20. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut. No. 1173/Menkes/Per/X/2004. Jakarta : 2004. p1-16
21. Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan. Profil rumah sakit khusus gigi dan mulut provinsi Sumatera Selatan. 2018. Data RSKGM Prov.Sumsel Tahun 2018. Hal 3-7, 26-28
22. Muninjaya AAG. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: EGC; 2011. hal.12-6
23. Sembel M, Opod H, Hutagalung BSP. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di puskesmas bahu. *J e-GiGi* 2014; 2(2): 57-66
24. Pohan IS. Jaminan mutu layanan kesehatan, dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: EGC; 2006. hal.12-3,18-20
25. Rangkuti R. Riset pemasaran. Jakarta: GRAMEDIA; 2007.hal.66-7
26. Annisa Melati, Cindy Susilawati, Sri Rikmasari, Rasmi. Gambaran kualitas hidup pasien lansia pengguna gigi tiruan lepasan di RSGM Unpad. *Majalah Kedokteran Gigi Indonesia*. 2017; 3. 15. 10.22146/majkedgiind.17834.
27. Carpenter W, Glick M, Nelson SR, Roser SM, Patton LL. Women's oral health issues. *American Dental Association*. 2006: 3-5
28. Thio, T. L. Pola kehilangan gigi dan kebutuhan perawatan gigi tiruan sebagian lepasan dikelurahan meras kecamatan. *e-GIGI*, 2014 2(1).
29. Jayanti, S. E.2017. Gambaran status kebersihan gigi dan mulut pada pasien pra-pengguna gigi tiruan cekat berdasarkan jenis kelamin (Kajian di RSGM UMY).
30. Chuanda, C. Gambaran kepuasan pelayanan perawatan gigi tiruan lepasan berbasis akrilik pada masyarakat kelurahan Molas. *e-GIGI*, 2014 2(1).
31. Basker, R.M. Davenport, J.C. Thomason, J.M. Prosthetic treatment of the edentulous patient. *John Wiley & Sons*. 2011:5:30.
32. Čelebić A., Dubravka K. Factors related to patient satisfaction with complete denture therapy. *The Journals of Gerontology: Series A*. 2003:58(10) M948–M953
33. Nooji, Deviprasad Lunia, Mayank. Post insertion problems and management in complete denture patients. 2017: 5-7
34. Dewi, G. S. A. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa pada Rumah Sakit Islam Surakarta. Surakarta: Jurnal Ilmiah Universitas Sebelas Maret; 2010. hal. 1.
35. Ali, M., & IPS, S. Komunikasi Efektif Dokter Pasien. *Jakarta: Konsil Kedokteran Indonesia*. 2016: 1-3