

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI RSKGM PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI



**Oleh :
Nanda ChaiDella Putri
04031381924079**

**BAGIAN KEDOKTERAN GIGI DAN MULUT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI RSKGM PROVINSI SUMATERA SELATAN**

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

**Oleh :
Nanda ChaiDella Putri
04031381924079**

**BAGIAN KEDOKTERAN GIGI DAN MULUT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN
DOSEN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul :

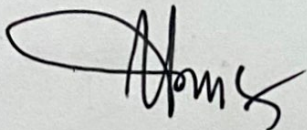
**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI RSKGM PROVINSI SUMATERA SELATAN**

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

Palembang, April 2023

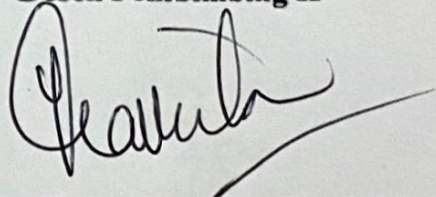
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



drg. Sofia Enizar, M.Kes
NIP. 197208112002122004

Dosen Pembimbing II



drg. Nanda Kamila Salim, M.H.

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI RSKGM PROVINSI SUMATERA SELATAN**

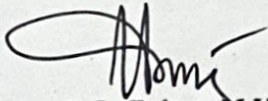
Disusun oleh :

**Nanda ChaiDella Putri
04031381924079**

**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji
Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut
Tanggal 18 April 2023**

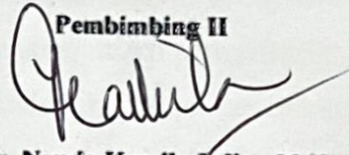
Yang terdiri dari :

Pembimbing I



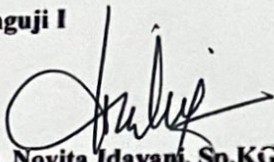
**drg. Sofia Enizar, M.Kes
NIP. 197208112002122004**

Pembimbing II



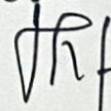
drg. Nanda Kamila Salim, M.H

Penguji I



**drg. Novita Idayani, Sp.KGA
NIP. 196811291994032004**

Penguji II



**drg. Rini Bikarindasari, M.Kes
NIP. 196603071998022061**



Mengetahui,

Ketua Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut

Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

drg. Siti Rusdiana Puspa Dewi, M.Kes.

NIP. 198012022006042002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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, rumus 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, 2023

Yang membuat pernyataan,



Nanda ChaiDella Putri

NIM.04031381924079

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sangat spesial untuk kedua orang tua saya yang sangat selalu memperjuangkan dan memberikan yang terbaik untuk saya.

**“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”
(QS Al-Insyirah: 5-6)**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSKGM Provinsi Sumatera Selatan”, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Kedokteran Gigi pada Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna hal ini dikarenakan adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, selama penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, arahan dan nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus – tulusnya kepada :

1. drg. Siti Rusdiana Puspa Dewi, M.kes sebagai Kepala Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut, Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.
2. drg. Ulfa Yasmin, Sp. KGA sebagai dosen pembimbing akademik yang senantiasa membimbing, memberikan dukungan dan memotivasi selama perkuliahan.
3. drg. Sofia Enizar, M.Kes dan drg. Nanda Kamila Salim, M.H sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan arahan, membimbing, dukungan dan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. drg. Novita Idayani, Sp.KGA dan drg. Rini Bikarindrasari, M.Kes sebagai dosen penguji atas saran dan masukan serta tambahan ilmunya dalam penyusunan skripsi ini
5. Staf dosen Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut Universitas Sriwijaya yang telah memberikan didikan ilmu, pengalaman selama perkuliahan.
6. Staf pegawai Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bantuan dalam pengurusan berkas – berkas dan

menyediakan sarana pendukung selama pendidikan dan penyusunan skripsi.

7. Staf pegawai Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan bantuan dalam pengurusan berkas – berkas surat perizinan dan menyediakan sarana pendukung selama proses ujian siding skripsi.
8. Mama dan Papa tercinta yang selalu memberikan do'a, dukungan, kasih sayang, pengertian, nasehat, serta kesabaran yang luar biasa dalam setiap Langkah hidup penulis, yang merupakan harapan terbesar baginya. Penulis berharap dapat menjadi anak yang bisa membahagiakan dan dapat bermanfaat bagi banyak orang.
9. Teman – teman FUTURE DENTIST Cubet, Matak, piyol, clara, starnggi, drugneva, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi
10. Kak Gina Dhiya Salsabila dan kak mutia Faradina yang sudah memberikan bimbingan, arahan, dukungan serta semangat dalam penyusunan skripsi
11. Mba Zainab yang sudah membantu dalam pengurusan surat izin di RSKGM
12. Mba devi yang sudah membantu dalam alur pengurusan surat di RSKGM dan memberikan motivasi semangat
13. Seluruh responden penelitian yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu dalam penyusunan skripsi
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dari semua bimbingan dan arahan yang telah diberikan, penulis berdo'a semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada Hamba-Nya yang senantiasa membantu sesamanya.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati saya ucapkan terima kasih banyak. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 TELAAH PUSTAKA	6
2.1.1 Kepuasan Pasien	6
2.1.1.1 Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien.....	7
2.1.1.2 Sarana Pengukuran Kepuasan Pasien.....	8
2.1.2 BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial).....	12
2.1.2.1. Kepesertaan BPJS Kesehatan	13
2.1.2.2. Bentuk Pelayanan BPJS	16
2.1.2.3. Alur Pelayanan BPJS	21
2.1.3 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	23
2.1.3.1 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	23
2.1.3.2 Unsur yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	25
2.2 KERANGKA TEORI	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.2.1 Waktu Penelitian.....	28
3.2.2 Tempat Penelitian	28
3.3 Subjek Penelitian	28
3.3.1 Besar Sampel	29
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3.3 Kriteria Inklusi & Eksklusi	30
3.4 Variabel Penelitian	31

3.5 Kerangka Konsep	31
3.6 Definisi Operasional	31
3.7 Alat dan Bahan Penelitian.....	33
3.8 Prosedur Penelitian	33
3.8.1 Uji Kelayakan Etik.....	33
3.8.2 Persiapan Penelitian	34
3.8.3 Pelaksanaan Penelitian.....	34
3.9 <i>Dummy Table</i>	35
3.10 Alur Penelitian	37
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil.....	38
4.2 Pembahasan	47
BAB 5 PENUTUP	52
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert (Puas/Tidak puas)	10
Tabel 2. Definisi Operasional	31
Tabel 3. Dummy Tabel	35
Tabel 4. Hasil kuesioner kepuasan pasien BPJS Kesehatan dimensi <i>Tangibles</i> ...	39
Tabel 5. Kepuasan pasien BPJS Kesehatan dimensi <i>Tangibles</i>	39
Tabel 6. Hasil kuesioner kepuasan pasien BPJS Kesehatan <i>Reliability</i>	40
Tabel 7. Kepuasan pasien BPJS Kesehatan dimensi <i>Reliability</i>	41
Tabel 8. Hasil kuesioner kepuasan pasien BPJS Kesehatan dimensi <i>Responsiveness</i>	41
Tabel 9. Kepuasan pasien BPJS Kesehatan dimensi <i>Responsiveness</i>	42
Tabel 10. Hasil kuesioner kepuasan pasien BPJS Kesehatan dimensi <i>Assurance</i>	43
Tabel 11. Kepuasan pasien BPJS Kesehatan dimensi <i>Assurance</i>	44
Tabel 12. Hasil kuesioner epuasan pasien BPJS Kesehatan dimensi <i>Empathy</i>	44
Tabel 13. Kepuasan pasien BPJS Kesehatan dimensi <i>Empathy</i>	45
Tabel 14. Kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap semua dimensi	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skala <i>Rensis Likert</i>	10
Gambar 2. Alur Pelayanan Kesehatan	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	59
Lampiran 2. Data Jumlah Peserta BPJS Mei & Juni di RSKGM Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2022	62
Lampiran 3. Gambar Penelitian.....	63
Lampiran 4. Sertifikat Etik	64
Lampiran 5. Surat Izin KESBANGPOL	65
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian dari Fakultas Kedokteran	66
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian dari RSKGM Provinsi Sumatera Selatan	67
Lampiran 8. Surat Keterangan Selesai Penelitian	68

ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI RSKGM PROVINSI SUMATERA SELATAN

Nanda ChaiDella Putri
Bagian Kedokteran Gigi dan Mulut
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

Abstrak

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan. Dalam hal ini membutuhkan upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi dan pemulihan kesehatan gigi yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan. Adapun upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan Kesehatan dibentuknya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan Kesehatan gigi dan mulut di RSKGM Provinsi Sumatera Selatan. **Metode :** penelitian deskriptif observasional ini dilakukan melakukan pengumpulan sampel yaitu sebesar 165 sampel kemudian dilakukan penyebaran kuesioner berbasis formulir kertas kepada pasien melalui secara langsung . kuesioner yang digunakan sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas kemudian hasil penelitian ini akan dianalisis dengan uji statiska deskriptif. **Hasil :** Dimensi *Assurance* memperoleh persentase puas paling tinggi (100%) kemudian *Tangibles* dan *Responsiveness* (98,8%), *Reliability* (97,0%), sementara *empathy* memperoleh persentase puas paling rendah dari dimensi lain yaitu sebesar (95,8%). **Kesimpulan:** Penelitian ini memberikan hasil bahwa mayoritas pasien BPJS Kesehatan merasa puas terhadap seluruh dimensi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak instansi RSKGM Provinsi Sumatera Selatan.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut, BPJS Kesehatan

ANALYSIS OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION HEALTH SOCIAL SECURITY ADMINISTERING BODIES (BPJS) TOWARDS DENTAL AND ORAL SERVICE AT THE RSKGM, SOUTH SUMATERA PROVINCE

Nanda ChaiDella Putri
Dentistry, Faculty Of Medicine
Sriwijaya University

Abstract

Background: Patient satisfaction is the first indicator of the standard of a health facility and a measure of service quality. In this case it requires efforts to provide health services to maintain and improve the health status of the community, including dental and oral health services. Dental and oral health services are carried out to maintain and improve the health status of the community in the form of improving dental health and restoring dental health which is carried out in an integrated, integrated and sustainable manner. As for the efforts made by the government to realize health services, the establishment of the National Health Insurance program (JKN) is held through of Health Social Security Administering Bodies (BPJS). This study aimed to analyze the level of patient satisfaction health social security administering bodies (BPJS) towards dental and oral service at the RSKGM, south sumatera province. **Methods:** This descriptive observational study was conducted by collecting 165 sampels and then distributing questionnaires based on paper form to the patients BPJS Health through directly. The questionnaire were tested using validity and reliability test, and then the results of this study were using descriptive statistical test. **Results:** the Assurance got the highest percentage of satisfaction (100%), tangibles and responsiveness (98,8%), reliability (97,0%), while empathy got the lowest percentage of satisfaction from other dimensions (95,8%). **Conclusion:** this study assigned that majority of patients BPJS Health were satisfied with all dimensions of health services given by RSKGM of south sumatera Province.

Keywords: *patient satisfaction, dental and oral services, health social security administering bodies (BPJS)*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan.¹ Apabila harapan pasien terpenuhi oleh kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu, maka akan timbul tingkat kualitas pelayanan yang tinggi.² Hal sebaliknya dapat terjadi jika pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, dimana pasien akan mencari pelayanan lain walaupun pelayanan tersebut tersedia, mudah di dapat dan mudah dijangkau pasien.^{1,2,3} Menurut Parasuraman (1990), kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya beberapa dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.^{1,2,3} Dalam hal ini membutuhkan upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut.⁴

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat.^{1,2,3,4} Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi dan pemulihan kesehatan gigi yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan.⁵ Upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan kesehatan dengan segala usaha yang dilaksanakan

secara perorangan atau bersama dalam suatu kelompok organisasi guna memelihara dan mencegah penyakit yang dapat dirasakan oleh masyarakat Indonesia maka dibentuknya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).⁶

BPJS Kesehatan merupakan suatu perlindungan sosial yang menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar yang layak dengan upaya untuk memberikan perlindungan Kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bersifat komprehensif yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif.⁶

Sistem JKN diselenggarakan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) bertujuan untuk melindungi kesehatan kepada peserta yang telah membayar iuran berdasarkan Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 yang sudah diberlakukan dari tanggal 1 Januari 2014.⁷ BPJS bekerjasama dengan berbagai fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia, dimana fasilitas kesehatan yang bekerjasama yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL).⁷ Adapun ketentuan tahapan prosedur yang ditanggung Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yaitu peserta harus memperoleh pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama meliputi puskesmas, klinik pertama serta praktik dokter atau praktik dokter gigi.⁷ Jika memerlukan pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL), harus dirujuk ke fasilitas kesehatan rujukan seperti ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSKGM) Provinsi Sumatera Selatan yang bekerjasama dengan BPJS sejak tahun 2018. Berdasarkan hasil data rekam medis, Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSKGM)

Provinsi Sumatera Selatan melayani pasien BPJS perharinya rata – rata 80 (delapan puluh) pasien yang memerlukan fasilitas tindakan tingkat lanjutan.

Metode yang dapat digunakan untuk mengukur pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap dimensi mutu pelayanan dikenal dengan metode SERVQUAL yang dibagi menjadi 5 (lima) dimensi mutu pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), wujud nyata (*tangibles*), empati (*empathy*), dan ketanggapan (*responsiveness*).⁸ Metode SERVQUAL memiliki beberapa keunggulan yaitu 1) 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.^{6,7,8}

Melihat pentingnya melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan untuk kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM), serta belum adanya analisis tentang penelitian kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSKGM) Provinsi Sumatera Selatan, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSKGM) Provinsi Sumatera Selatan.”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Provinsi Sumatera Selatan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Provinsi Sumatera Selatan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) kota Palembang berdasarkan dimensi *Reliability* (Kehandalan) terhadap kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) kota Palembang berdasarkan dimensi *Emphaty* (Perhatian) terhadap kualitas pelayanan.
3. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) kota Palembang berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap kualitas pelayanan.
4. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) kota Palembang berdasarkan dimensi *Tangibles* (Wujud Nyata) terhadap kualitas pelayanan.
5. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) kota Palembang berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan) terhadap kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar sumber informasi, menambah wawasan di bidang pengetahuan kedokteran gigi mengenai faktor – faktor berhubungan dengan kepuasan pasien, serta dapat digunakan bagi pengembangan peneliti selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat Bagi Masyarakat

Setelah dilakukan penelitian ini, diharapkan pasien peserta BPJS merasakan pelayanan yang bermutu sehingga dapat meningkat kepuasan pasien.

2. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan ilmu selama kuliah ke dalam praktik nyata terkait mutu kualitas pelayanan pada peserta BPJS Kesehatan di rumah sakit gigi dan mulut (RSKGM) Provinsi Sumatera Selatan.

3. Bagi Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSKGM) Provinsi Sumatera Selatan

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi rumah sakit gigi dan mulut (RSKGM) Provinsi Sumatera Selatan untuk melakukan evaluasi dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan pada peserta BPJS Kesehatan terhadap kesehatan gigi dan mulut.

DAFTAR PUSTAKA

1. Patient Satisfaction Understanding And Managing The Experience Of Care, Second Edition (Management Series (Ann Arbor, Mich.).2006.
2. Anggia P, Yandi S, Mahata Ib, Anggraini E. Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Bpjs Kesehatan) Terhadap Kualitas Dua Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi Satisfaction Of Healthcare And Social Security Agency Patients On The Quality Of Two Dental Health Services. *Padjajaran Journal Of Dental Researchers And Students*. 2020 Apr 30;4(1):51-6.
3. Sinollah, Sinollah; Masruroh, Masruroh. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika*, 2019, 4.1: 45-64.
4. Aulia R, Adhani R, Taufiqurrahman I, Hatta I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Layanan Primer Banjarmasin. *Dentino: Jurnal Kedokteran Gigi*. 2017;2(1):95-100.
5. Sofyana Cr, Harahap J, Zein U. Analisis Kualitatif Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Di Poli Klinik Gigi Dan Mulut Di Rsud Tgk Chik Ditiro Sigli. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*. 2020;6(2):1221-35.
6. Putri Pa, Handoko Sa, Nopiyani Nm, Utami Nw, Pertiwi Nk. Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rsud Badung Mangusada. *Bali Dental Journal*. 2019 Dec 30;3(2):103-13.
7. Widyastuti Nh, Handayani It. Pengaruh Kualitas Pelayanan Konservasi Gigi Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Surakarta. *Proceeding Of The Urecol*. 2020 May 12:128-33.
8. Vigaretha, Ginka; Handayani, Oktia Woro Kasmini. Peran Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien. 2018, 2.4: 543-552.
9. Zainaro Ma, Nurhidayat M. Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan Pada Tingkat Kepuasan Pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*. 2020 Jul 27;14(2):187-94.
10. Ramli R. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Teppo Kabupaten Pinrang. *Hibualamo: Seri Ilmu-Ilmu Alam Dan Kesehatan*. 2018 Dec 9;2(2):69-77.
11. Wahyuningsih, Christine Diah; Endrawanti, Susilo. Analisis Kinerja Petugas Farmasi Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi-Grobogan. *Serat Acitya*, 2018, 6.1: 53.
12. Amankwah O, Choong Ww, Mohammed Ah. Modelling The Influence Of Healthcare Facilities Management Service Quality On Patients Satisfaction. *Journal Of Facilities Management*. 2019 Jun 24;17(3):267-83.
13. Irawan B, Sitanggang Ed, Achmady S. Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Servqual. *Cess (Journal Of Computer Engineering, System And Science)*. 2021;6(1):10-9.

14. Fristiohady A, Pemudi Yd, Ihsan S, Ruslin R, Bafadal M, Nurwati N, Ruslan R. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Surya Medika (Jsm)*. 2020 Aug 28;6(1):6-12.
15. Ladise Ha, Gökhan Ab, Metin At. Service Quality In Healthcare Services: An Application In Private Dental Clinic. *International Journal Of Health Services Research And Policy*. 2018;3(1):10-21.
16. Pranatawijaya Vh, Priskila R. Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert Dan Guttman. 5 (November), 128-137.
17. Pranatawijaya, Viktor Handrianus, Et Al. Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 2019, 5.2: 128-137.
18. Bhalerao H, Sharma K. Key Words: Customer Satisfaction, Dental Health Consciousness, Emotional Intelligence, India.
19. Breemer J. The Quality Of Services Held The Social Security Guarantee Agency (Bpjs) Ketenagakerjaan Kendari Branch. *Journal Of Management And Economics*. 2018 Jan 7;2(3).
20. Harfika J, Abdullah N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance: Economic, Business, Management And Accounting Journal*. 2017 Jan 25;14(01).
21. Mankazana S, Mabasa Md, Bapela T, Maphosa Rm, Mukwakungu Sc. Customer Satisfaction Survey Of Quality Management System In The Medical Industry.
22. Mardiyanto D. Analysis Of Community Perception Of Public Service Quality In Office Social Insurance Administration Organization Of Health (Bpjs Health) Surakarta City. *International Journal Of Economics, Business And Accounting Research (Ijebbar)*. 2018 Dec 30;2(04).
23. Jabbar Ld. Pertanggung Jawaban Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Asuransi Kesehatan Masyarakat. *Jurist-Diction*. 2020 Mar 11;3(2):387-400.
24. Mariyam S. Sistem Jaminan Sosial Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan (Perspektif Hukum Asuransi). *Serat Acitya*. 2018 Nov 8;7(2):36.
25. Chumaida Zv, As Bs, Silvia F, Usanti Tp, Aryatie Ir. Kepesertaan Program Bpjs Kesehatan Di Tengah Wabah Pandemic Covid-19. *Lex Jurnal: Kajian Hukum Dan Keadilan*. 2020;4(2).
26. Sapri S, Amin M. Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Terintegrasi Di Puskesmas Lompoe Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. *Akmen Jurnal Ilmiah*. 2017 Sep 30;14(3).
27. Wijaya, Trisnadi; Fajriana, Icha. Tingkat Kepuasan Peserta Jkn-Kis Bpjs Kesehatan Di Kota Palembang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 2018, 13.2: 81-92.
28. Pertiwi C. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pengguna Bpjs Kesehatan. *Journal Transformation Of Mandalika (Jtm)* E-Issn 2745-5882 P-Issn 2962-2956. 2022 Jun 14;2(1):72-7.

29. Anggriani Sw. Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Bpjs Kesehatan Dan Non Bpjs Kesehatan. *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. 2016 Aug 27;5(2).
30. Ali Fa. Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Siko Dan Puskesmas Kalumata Kota Ternate Tahun 2014. *Jikmu*. 2015;5(3).
31. Dewanto I, Lestari Ni. Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi Dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia. 2014.
32. Bpjs Kesehatan. "Laporan Pengelolaan Program Dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2017." Bpjs Kesehatan, 2017.
33. Panduan Layanan Bagi Peserta Bpjs Kesehatan. 2015
34. Risandi Mz. Mekanisme Pengawasan Terhadap Peserta Bpjs Ditinjau Dari Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Journal Of Law (Jurnal Ilmu Hukum)*. 2021 Feb 18;7(1):127-39.
35. Badan Ppsdmk, Pusat Pelatihan Sdmk. Kurikulum Pelatihan Asuhan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut. 2018.
36. Macur M. Privatisation And The Quality Of Health-Care Services. *Družboslovne Razprave*. 1999;16(29):50-70.
37. Hermansyah H, Darmana A. Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018. *Health Care: Jurnal Kesehatan*. 2019 Jun 30;8(1):58-69.
38. Rinaldi R. Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*. 2012 Sep 12;2(1):22-34.
39. Sembiring, Elisabeth; Sinaga, Ria Veronika. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2022, 183-204.
40. Cataldo R, Arancibia M, Stojanova J, Papuzinski C. General Concepts In Biostatistics And Clinical Epidemiology: Observational Studies With Cross-Sectional And Ecological Designs. *Medwave*. 2019 Sep 25;19(8):E7698.
41. Razmjoe, M., Yadollahi, M., & Shamsedini, N. (2017). Patients' Satisfaction With Service Quality Of A Public Hospital: An Evaluation Study (Servqual Model). *Journal Of Health Sciences & Surveillance System*, 5(2), 66-71.
42. Anggraeni, C. S., Aini, L. N., & Anjarwati, N. (2021). HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RS PRIMA HUSADA KABUPATEN MALANG. *JURNAL KEPERAWATAN FLORENCE*, 1(1), 8-16.
43. Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal' Aisyiyah Medika*, 4(1), 11-21.
44. Pratiwi, M. R., & Sani, F. N. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(2), 24-30.
45. Aman, K. K. R., & Nyaman, D. Mk. Keperawatan Dasar.
46. Kadir, Abdul, Prof.Dr. Ph.D, Sphth-Kl(K),Mars.Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru.Jakarta .Kemenkes.2020.

47. Simamora, R. H. (2013). Upaya Pembinaan Perawat Di Rumah Sakit Ngesti Waluyo Parakan Temanggung Jawa Tengah. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 8(2).
48. Fadhilah, N., Harahap, W. A., & Lestari, Y. (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap Pada Pelayanan Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang Tahun 2013. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 4(1).