

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN TERHADAP  
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI  
PUSKESMAS ALANG - ALANG LEBAR 2018**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**MUHAMMAD HIDAYAT**

**04031181320026**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2018**

**HALAMAN JUDUL**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN TERHADAP  
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI  
PUSKESMAS ALANG - ALANG LEBAR 2018**

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

**Oleh:**

**Muhammad Hidayat**

**04031181320026**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul:

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN  
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS  
ALANG-ALANG LEBAR 2018**

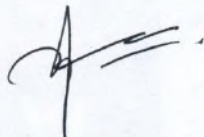
**Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar serjana kedokteran gigi  
pada Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran  
Universitas Sriwijaya**

Palembang, Desember 2018

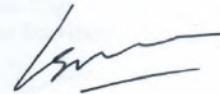
Menyetujui,

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**drg. Hema Awalia, MPH**



**drg. Lasma Evy Lani, MARS**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN  
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS  
ALANG-ALANG LEBAR 2018**

**Disusun Oleh:  
MUHAMMAD HIDAYAT  
04031181320026**

**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan penguji  
Program Studi Kedokteran Gigi  
Tanggal 4 Januari 2019**

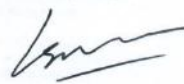
**Yang Terdiri Dari:**

**Pembimbing I**



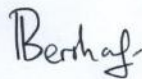
**drg. Hema Awalia, MPH**

**Pembimbing II**



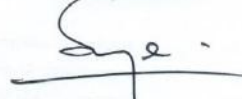
**drg. Lasma Evy Lani, MARS**

**Penguji I**



**drg. Bertha Aulia, MKM  
NIP.198506292010122005**

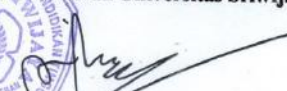
**Penguji II**



**drg. Suryadi Muchzal, M.Kes**



**Mengetahui  
Ketua Program Studi Kedokteran Gigi  
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya**



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

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :Muhammad Hidayat

Nim :04031181320026

Jurusan/Fakultas :Kedokteran Gigi/Kedokteran

Judul Penelitian :Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Alang – Alang Lebar 2018

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis tidak mengandung unsur-unsur penjiplakan (plagiasi) karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan atau daftar pustaka. Apabila skripsi ini terbukti mengandung unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan serta diproses sesuai peraturan berlaku.

Palembang, Januari 2019

Yang Membuat Pertanyaan



Muhammad Hidayat

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Allah tidak membebani seseorang itu  
Melainkan sesuai dengan kesanggupannya.**

**“(Q,S. Al-Baqarah: 286)”**

**Jika salah “perbaiki”, jika gagal “coba lagi”,  
Tapi jika kamu menyerah semuanya selesai.**

**Kupersembahkan Untuk:  
Papa, Mama, Adek dan keluarga**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkah dan rahmatnya sehingga skripsi yang berjudul “ Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Alang-Alang Lebar 2018” dapat diselesaikan sebagai salah satu persyaratan akademis untuk menyelesaikan Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Sriwijaya.

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

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan Karunianya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis.
2. Kepada kedua orang tuaku Edy Syahrizal M.Pd dan Yusmini M.Pd, kepada adiku Munifah Khomilah, kepada SDS dan seluruh keluarga yang telah meberikan dukungan, doa, perhatian serta semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. drg. Sri Wahyuningsih Rais, M.Kes., Sp.Pros. selaku Ketua Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.
4. drg. Hema Awalia, MPH selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan, saran, masukan motivasi dan doa pada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. drg. Lasma Evy Lani, MARS selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan, saran, masukan motivasi dan doa pada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. drg. Bertha Aulia, MKM selaku dosen penguji satu atas kesediannya menguji, membimbing, dan memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. drg. Suryadi Muchzal, M.Kes selaku dosen penguji dua atas kesediannya menguji, membimbing, dan memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Seluruh staf Puskesmas Alang-Alang Lebar yang telah membantu penulis selama menempuh Pendidikan.
9. Seluruh dosen dan staf tata usaha PSKG Unsri yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan PSKG FK Unsri angkatan 2013 Terkhusus (afifah, olin) dan teman-teman IKMABIRA yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan di dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Palembang, Januari 2019

Muhammad Hidayat



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJUAN PUSTAKA</b>	
2.1 KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN .....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.2 Tujuan Pelayanan .....	8
2.1.3 Standar Pelayan .....	8
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	9
2.2 TINGKAT KEPUASAN.....	12
2.2.1 Metode Pengukuran Kepuasan .....	12
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mendorong Kepuasan .....	14
2.2.3 Manfaat Kepuasan .....	14
2.3 BPJS KESEHATAN .....	16
2.3.1 Definisi .....	16
2.3.2 Visi, Misi BPJS .....	16
2.3.3 Kepesertaan .....	17
2.3.4 Cakupan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut .....	19
2.4 PUSKESMAS .....	20
2.4.1 Definisi Puskesmas .....	20
2.4.2 Fungsi Puskesmas .....	21
2.4.3 Puskesmas Alang-Alang Lebar .....	23
2.5 KERANGKA TEORI.....	27

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.2.1 Tempat Penelitian.....	28
3.2.2 Waktu Penelitian .....	28
3.3 Populasi dan Sempel .....	28
3.3.1 Populasi .....	28
3.3.2 Sempel.....	29
3.4 Pengumpulan Data .....	30
3.4.1 Data Primer .....	30
3.4.2 Data Sekunder .....	30
3.5 Kerangka Konsep .....	31
3.6 Definisi Oprasional .....	31
3.7 Kriteria Penilaian .....	32
3.8 Prosedur Penelitian.....	34
3.9 Analisis Data .....	34
3.10 Alur Penelitian .....	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Peneitian .....	36
4.2 Pembahasan.....	41
BAB 5 PENUTUP .....	51
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Definisi Operasional Penelitian.....	31
Tabel 2 Distribusi pasien di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar berdasarkan kelompok usia.....	36
Tabel 3 Distribusi pasien di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar berdasarkan jenis kelamin. ....	37
Tabel 4 Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.....	37
Tabel 5 Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi <i>Realiability</i> (kehandalan) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.....	38
Tabel 6 Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.....	39
Tabel 7 Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.....	39
Tabel 8 Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi <i>Emphaty</i> (empati) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.....	40
Tabel 9 Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap seluruh dimensi di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018. ....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>Lampiran 1.</b> Kuisisioner .....	56
<b>Lampiran 2.</b> Gambar Penelitian .....	60
<b>Lampiran 3.</b> Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan.....	61
<b>Lampiran 4.</b> Surat Izin Penelitian Kesbangpol.....	62
<b>Lampiran 5.</b> Surat Izin Penelitian dari Fakultas Kedokteran .....	63
<b>Lampiran 6.</b> Surat Selesai Penelitian di Puskesmas Alang-Alang Lebar.....	64
<b>Lampiran 7.</b> Lembar Konsultasi Pembimbing 1 .....	65
<b>Lampiran 8.</b> Lembar Konsultasi Pembimbing 2 .....	67
<b>Lampiran 9.</b> Lembar Konsultasi Penguji 1.....	68
<b>Lampiran 10.</b> Lembar Konsultasi Penguji 2.....	69

## ABSTRAK

### GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS ALANG-ALANG LEBAR 2018

Muhammad Hidayat<sup>1</sup>, Hema Awalia<sup>2</sup>, Lasma Evi Lany<sup>3</sup>  
Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

**Latar Belakang:** Badan Penyelenggara Jaminan sosial (BPJS) Kesehatan sebagai penyelenggara Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) sesuai dengan UU No 40/2004 yang mewajibkan penduduk Indonesia masuk dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada era JKN wajib memberikan layanan kesehatan yang komprehensif agar pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

**Tujuan:** Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Alang - Alang Lebar 2018. Untuk mengetahui dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Alang – Alang Lebar tahun 2018.

**Metode:** Jenis penelitian ini merupakan Observasional dengan rancangan survei. Subjek penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS kesehatan yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Alang – Alang Lebar pada bulan September 2018 sampai Oktober 2018 sebanyak 92 pasien diperoleh melalui teknik *consecutive sampling*.

**Hasil:** Pasien yang menjawab puas berdasarkan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* masing-masing 94.56%, 90.2%, 97.82%, 97.82% dan 96.65%

**Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Alang-Alang Lebar.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, Tingkat Kepuasan, BPJS Kesehatan

## ABSTRACT

### DESCRIPTION OF SATISFACTION BPJS HEALTH ON DENTAL AND ORAL HEALTH SERVICES AT PUSKESMAS ALANG-ALANG 2018

Muhammad Hidayat<sup>1</sup>, Hema Awalia<sup>2</sup>, Lasma Evi Lany<sup>3</sup>  
Dentistry Study Program Of Medical Faculty Sriwijaya University

**Background:** Social Insurance Administration Organization (BPJS) of Health as a caretaker of National Social Security System (SJSN) appropriates with UU NO.40/2004 that, obligated Indonesian citizen participate in a programme of National Health Insurance (JKN). Puskesmas as a first level Health Facility (FTKP) in JKN has a duty of giving comprehensive services of health in order that medical patient feel satisfied about the quality of health services.

**Objective:** To find out the satisfaction of BPJS Health patients at Puskesmas Alang - Alang Lebar 2018. To find out the dimension of *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy* of the quality from dental and oral health Puskesmas services based on the level of BPJS's patient satisfaction in Alang - Alang Lebar on 2018.

**Method:** This research was using an observational survey design. The subjects of this research were all BPJS participants who received health services in Alang-Alang Lebar Puskesmas Dental Clinic on September to October 2018 as many as 92 patient obtained by a technique of consecutive sampling.

**Result:** Those patients answered satisfied based on the dimensions *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* each of them are 94,56 %, 90,2%, 97,82%, and 96,65 %.

**Conclusion:** The conclusion of this research is to show that those patient felt satisfied about health services of dental and oral health in Puskesmas Alang - Alang Lebar

**Keywords:** Services quality, level of satisfaction, Health BPJS.

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. <sup>1</sup>

Pemerintah berkewajiban untuk dapat memberikan kehidupan yang sehat dan sejahtera bagi warga negaranya termasuk masyarakat miskin dan tidak mampu. Angka kesehatan masyarakat miskin yang masih rendah tersebut diakibatkan karena sulitnya akses terhadap pelayanan kesehatan, hal ini disebabkan tidak adanya kemampuan secara ekonomi untuk membayar biaya pelayanan kesehatan yang semakin mahal. Oleh karena itu, pemerintah terus melakukan upaya untuk meringankan pembiayaan kesehatan, salah satunya dengan membentuk asuransi kesehatan. <sup>2</sup>

Usaha dimulai dengan mengeluarkan UU No 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mewajibkan penduduk masuk SJSN, termasuk dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).<sup>3</sup> BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan. BPJS

Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan berkualitas. Pelayanan yang berkualitas terbentuk dari lima dimensi Service Quality (Servqual) yaitu, *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Semua bertujuan mencapai kepuasan pasien.<sup>4</sup> Adapun total cakupan peserta BPJS secara nasional pada tahun 2017 sebanyak 73% dan untuk masyarakat Sumatera Selatan sampai tahun 2017 yang terdaftar sebagai peserta BPJS sebanyak 56%.<sup>5</sup> Sedangkan di kecamatan Alang-Alang Lebar peserta BPJS yang terdaftar pada tahun 2017 sebanyak 100%.<sup>6</sup>

Salah satu sasaran yang dicapai dalam pengembangan JKN adalah kepuasan pasien, dimana dalam peta jalan JKN disebutkan bahwa paling sedikit 75% pasien menyatakan puas diberikan pelayanan oleh faskes yang bekerjasama dengan BPJS pada tahun 2014. Pada tahun 2015 tingkat kepuasan pasien meningkat sebesar 78,9% dari 77% yang di targetkan RKAT, pada tahun 2016 tingkat kepuasan pasien tidak mencapai target yaitu 78,6% dari 79% yang ditargetkan RKAT, pada tahun 2017 tingkat kepuasan pasien tidak mencapai target yaitu 79,5% dari 80% yang ditargetkan RKAT, untuk 2018 tingkat kepuasan pasien ditargetkan mencapai 81% dan pada akhirnya tingkat kepuasan pasien diharapkan mencapai sebesar 85% pada tahun 2019.<sup>5,7</sup>

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan



mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Kepuasan pasien merupakan bagian menyeluruh dalam pelaksanaan jaminan mutu pelayanan kesehatan, dimana kepuasan pasien merupakan dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Kepuasan pasien merupakan tanggapan terhadap terpenuhinya kebutuhan sesuai harapan pasien.<sup>8</sup>

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada era JKN wajib memberikan pelayanan primer yang komprehensif sebagai *gate keeper* dengan kualitas pelayanan kesehatan menjadi prioritas. Kualitas pelayanan kesehatan primer selama ini dirasakan pasien khususnya pengguna jaminan atau asuransi kesehatan cenderung kurang memuaskan.<sup>9</sup>

Disebutkan dalam beberapa hasil penelitian seperti penelitian tentang kepuasan terhadap layanan kesehatan primer berdasarkan jenis fasilitas kesehatan pernah dilakukan pada Puskesmas dan dokter keluarga yang merupakan PPK I Askes di Kota Denpasar dengan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien peserta PT ASKES (Persero) pada dokter keluarga lebih tinggi dibandingkan Puskesmas.<sup>10</sup> Penelitian analisis Survei Aspek Kehidupan Rumah Tangga Indonesia menyatakan bahwa peserta asuransi cenderung memilih provider swasta dibandingkan milik pemerintah karena tidak memberikan kepuasan konsumen.<sup>3</sup>

Penelitian kepuasan pasien telah banyak dilakukan, salah satunya penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturetno yang dikategorikan puas dengan pelayanan kesehatan.<sup>11</sup> Namun belum ada penelitian tentang gambaran kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Alang-Alang

Lebar 2018. Puskesmas Alang – Alang lebar merupakan Puskesmas yang memiliki akreditasi paripurna sehingga Puskesmas Alang – Alang Lebar memiliki tingkat pelayanan dan kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan data jumlah rata – rata pasien BPJS di Puskesmas Alang – Alang Lebar khususnya di bagian poli gigi pada tahun 2015 sebanyak 812 pasien, 2016 sebanyak 855 pasien dan 2017 sebanyak 1107 pasien. Dari data pasien di poli gigi Puskesmas Alang – Alang Lebar terjadi grafik peningkatan jumlah kunjungan pasien BPJS selama tiga tahun terakhir di poli gigi Puskesmas Alang – Alang Lebar. Peningkatan jumlah kunjungan pasien BPJS diatas dimungkinkan oleh beberapa faktor diantaranya, jumlah pertumbuhan penduduk diwilayah Kecamatan Alang – Alang Lebar meningkat, akses menuju Puskesmas Alang – Alang Lebar yang mudah, serta pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang baik, yang akan berdampak pada kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Alang – Alang Lebar Tahun 2018.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut Puskesmas Alang–Alang Lebar Tahun 2018?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Alang-Alang Lebar 2018.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- A. Untuk mengetahui dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Alang – Alang Lebar tahun 2018.
- B. Untuk mengetahui dimensi kehandalan (*Reliability*) kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Alang – Alang Lebar tahun 2018.
- C. Untuk mengetahui dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Alang – Alang Lebar tahun 2018.
- D. Untuk mengetahui dimensi Jaminan (*Assurance*) kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Alang – Alang Lebar tahun 2018.

E. Untuk mengetahui dimensi Empati (*Emphaty*) kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Alang – Alang Lebar tahun 2018.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **A. Bagi Puskesmas Alang – Alang Lebar**

Memberikan informasi kepada Puskesmas Alang – Alang Lebar tentang kualitas pelayanan kesehatan khususnya di Poli Gigi dan Mulut.

##### **B. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dalam menyusun karya tulis ilmiah dan mampu mengembangkan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam terkait kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Alang – Alang Lebar Kota Palembang.

##### **C. Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peserta didik yang akan datang sehingga meningkatkan kualitas proses belajar – mengajar.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Hubaib, Alif Khariza. 2015. Program Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. Volume 3, Nomor 1.
2. Rismawati. 2015. Pelayanan BPJS Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. eJournal Ilmu Administrasi Negara. 3 (5), 2015: 1668-1682
3. Hidayat, Budi. 2010. Bukti Empiris Kebijakan Asuransi Kesehatan Sosial : Analisis Data Survei Aspek Kehidupan Rumah Tangga Indonesia (SAKERTI). Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 13, No. 3.
4. Rangkuti, Freddy. 2006. Measuring Customer Satisfaction, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
5. Mudiharno. 2018. Tinjauan Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) [https://www.google.co.id/search?safe=strict&source=hp&ei=vQGW9fPM8v5vgSn8KmwAw&q=mudiharno+2018+jkn&oq=mudiharno+2018+jkn&gs\\_l](https://www.google.co.id/search?safe=strict&source=hp&ei=vQGW9fPM8v5vgSn8KmwAw&q=mudiharno+2018+jkn&oq=mudiharno+2018+jkn&gs_l) (diakses pada tanggal 28 Juli 2018)
6. Profil Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2017.
7. Kementerian Kesehatan. 2012. Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019, Jakarta.
8. Pohan IS. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. EGC. Jakarta.
9. Suciati W. 2013. Perbedaan Kualitas Layanan Puskesmas Kelurahan Sukorame Kecamatan Mojojoto Kota Kediri Berdasar Sistem Pembayaran Ditinjau dari Persepsi Konsumen. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya., 2(2), pp.1–15.
10. Witriasih. 2012. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta PT ASKES (Persero) Cabang Denpasar pada Pelayanan Puskesmas dan Dokter Keluarga di Kota Denpasar. Universitas Udayana.
11. Handayani S. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. Volume 14, Nomor 1.
12. Tjiptono, Fandy. 1997. Prinsip-Prinsip Total Quality service (TQS). Yogyakarta: Andy Offset
13. Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.
14. Moenir, A. S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia edisi 1. Jakarta: Bumi Aksara
15. Azwar, A. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara
16. Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas Jilid 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Media
17. Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo

18. Aditama. 2002. Kepuasan pasien. Online available: [http://apotekputer.com/ma/index.php?option=com\\_content&task=view&id=140&Itemid=63](http://apotekputer.com/ma/index.php?option=com_content&task=view&id=140&Itemid=63) (diakses pada tanggal 30 Maret 2018)
19. Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi
20. Cindera N, Mellani. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2008. Skripsi. 2008. Inderalaya: Universitas Sriwijaya
21. Irawan, Dedi. Hubungan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Bedah Umum Rumah Sakit Muhammad Hoesin Palembang Tahun 2004. Skripsi. 2004. Inderalaya: Universitas Sriwijaya
22. IlioudiStamatia, Lazakidou Athina Dkk. Importance of patient satisfaction measurement and electronic surveys: methodology and potential benefits. *International Journal Of Health Research And Innovation*, Vol. 1, No. 1, 2013, 67-87.
23. Undang-Undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
24. Perpres Nomor 12, 2013, Jaminan KesehatanI, Presiden Republik Indonesia
25. Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/0455038740193d957326594ea0d87b5e.pdf> (diakses tanggal 11 April 2018)
26. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Menteri Kesehatan Republik Indonesia
27. Trihono. 2002. Arrime Pedoman Manajemen Puskesmas. Jakarta: Departemen Kesehatan
28. Pratiwi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa di Klinik Gigi dan Mulut Puskesmas Dempo Kota Palembang pada Saat Program Jaminan Sosial Kesehatan (JAMSOSKES) Sumatera Selatan Semesta. Skripsi. 2010. Inderalaya: Universitas Sriwijaya
29. Suyanto, Siswanto, Susial. 2015. Metodologi Penelitian Kesehatan dan Kedokteran. Yogyakarta: bursa ilmu
30. J. Supranto. 2006. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan : untuk menaikkan pangsa pasar, Jakarta, Rineka Cipta.
31. Muninjaya AAG.2011. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: EGC.
32. Susmaneli H, Triana A. 2014. Dimensi mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien program Jampersal. *J Kesehatan Masyarakat Nasional*. 8(8): 419-21
33. Reny N. 2017. Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Kota Kediri tahun 2017. Vol 4, No 2.
34. Early N. 2012. Analisa Tingkat Kepercayaan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan. Vol 8, No 2.
35. Resnani. 2002. Pengaruh Komunikasi Dokter Terhadap Pasien Rawat Jalan : Studi Tentang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum M Yunus Bengkulu. No 8, No 2.
36. Noreti. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mandawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kota Waringin barat. Universitas Terbuka Jakarta
37. Azwar A. 2002. Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara:Jakarta.

38. Sulisty PB. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Delangu Kabupaten Klaten. Stikes Kusuma Husada.
39. Hastuti Siti Kurnia W. Mudayanan Ahmad A. Nurdhila Arum P. Hadiyatma D. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat, 2017, pp(161-168).
40. Efendi, Rustam. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar, Tesis, Makassar: Universitas Hasanudin.