

BAB III HASIL DAN ANALAI SI

A. Hasil dan analisis

1. Karakteristik pengguna BPJS

a. Rangkuman jurnal yang direview

Tabel 3 1 Karakteristik pengguna BPJS

| Karakteristik Penggunaan BPJS | Hasil |
|-------------------------------|---|
| Usia | Berdasarkan hasil analisis 7 jurnal didapatkan hasil bahwa usia yang paling banyak menggunakan BPJS pada usia ≤ 30 tahun. |
| Jenis Kelamin | Berdasarkan hasil analisis 7 jurnal didapatkan hasil bahwa jenis kelamin perempuan yang paling banyak menggunakan BPJS dibandingkan laki-laki. |
| Tingkat Pendidikan | Berdasarkan hasil analisis 8 jurnal didapatkan hasil bahwa tingkat pendidikan SMA/K dan perguruan tinggi lebih banyak dibandingkan yang tidak sekolah, SD, maupun yang SMP. |
| Pekerjaan | Berdasarkan hasil analisis jurnal didapatkan hasil bahwa pekerjaan yang paling banyak adalah IRT, swasta, dan PNS/TNI/POLRI dibandingkan jenis pekerjaan yang lainnya. |
| Jenis Kepesertaan | Berdasarkan hasil analisis 1 jurnal didapatkan hasil bahwa peserta Non PBI lebih banyak di bandingkan peserta dengan PBI |

1) Hasil analisis jurnal

- a) Penelitian yang dilakukan oleh Antari (2019), usia yang paling banyak kurang dari 35 tahun (56,4%) sedangkan usia lebih dari 35 tahun sebanyak 43,6%, jenis kelamin yang paling banuyak berjenis kelamin perempuan (54,1%). Pada tingkat pendidikan dimana yang paling banyak adalah berpendidikan tinggi (75,2%), pada pekerjaan yang paling banyak adalah sebagai pegawai swasta (49,4%) dan sebagian

besar status pembayaran responden yaitu dengan menggunakan BPJS Kesehatan (88,2%).

- b) Penelitian yang dilakukan oleh Rimawati (2016), berdasarkan pendidikan yang terbanyak SMA sebesar 45,2%.
- c) Penelitian yang dilakukan oleh Wulan (2019), usia yang paling banyak adalah ≤ 30 tahun sebanyak 56%. Berdasarkan jenis kelamin, didapatkan perempuan lebih banyak sebesar 54,8%. Berdasarkan pendidikan yang terbanyak SMA/SMK sebesar 51,2%.
- d) Penelitian yang dilakukan oleh Chatrina (2017), usia yang paling banyak adalah 39-49 tahun sebanyak 23%, pada jenis kelamin yang paling banyak perempuan sebanyak 87% sedangkan laki-laki hanya 13%, tingkat pendidikan yang banyak adalah pendidikan SMA, pada pekerjaan yang paling banyak adalah ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 69%.
- e) Pada penelitian yang dilakukan oleh Ekadipta (2019), usia yang paling banyak adalah usia 50-59 tahun 88,30, jenis kelamin yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan 88,30, tingkat pendidikan yang paling banyak SMA, S1 dan S2 keatas sebanyak 88,30.
- f) Pada penelitian yang dilakukan oleh Anis Komala (2015), usia yang paling banyak adalah usia 56-65 tahun sebanyak 25,3%, pada jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 63%, tingkat pendidikan yang paling banyak adalah pendidikan SMA 32%, jenis pekerjaan yang paling banyak adalah IRT 41%.
- g) Pada penelitian yang dilakukan oleh Mutiara Pertiwi (2018), usia yang paling banyak adalah berusia 32 tahun, pada jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 73%, tingkat pendidikan yang paling banyak adalah tingkat pendidikan perguruan tinggi 43%.
- h) Pada penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu Indria (2018), usia yang paling banyak adalah berusia 17-45 tahun dengan rata-rata usia 36 tahun, pada jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 55,7%, tingkat pendidikan yang paling banyak adalah tingkat

pendidikan diploma atau sarjana sebanyak 50,5%, jenis pekerjaan yang paling banyak adalah PNS/TNI/POLRI sebanyak 23,7%, jenis kepesertaan yang paling banyak adalah peserta NON PBI sebanyak 74,2%.

2. Tingkat Kepuasan

a. Rangkuman jurnal yang direview

Tabel 3 2 Tingkat kepuasan

| No | Penulis | Judul | Tahun | Tujuan | Metode | Populasi dan Sampel | Hasil |
|-----------|----------------------------|--|--------------|--|---|---|---|
| 1 | Ni Kadek Novi Antari | Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayana n kesehata n di UPT Kesmas, Payanga n, Gianyar Bali. Jurnal : Intisari Sains Medis, Volume 10, No 3 | 2019 | Mengetah ui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan | Deskriptif . Dengan mengguna kan instrumen kuesioner kepuasan pasien | Pasien rawat jalan di UPT Kesmas Payanga n dengan sampel sebanyak 85 | Hasil peneliti n ini adalah sebagian besar pasien rawat jalan puas di UPT Kesmas Payanga n (88,2%). |

| | | | | | | | |
|---|--|---|------|---|---|--|--|
| 2 | Rimawati dan Wahyu Kharisma Putra | Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan kesehatan. Jurnal STIKES Vol.6 No.1 | 2016 | Mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri | Deskriptif . Dengan menggunakan instrumen kuesioner kepuasan pasien | Semua pasien yang datang untuk kontrol di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri, dengan sampel sebanyak 42 | Hasil yang di dapatkan adalah kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan dengan kategori puas yaitu 36 responden (85,7%). |
| 3 | I Gusti Ayu Sri Wulan W, Ni Kd Fiora Rena Pertiwi, Mia Ayustina Prasetya | Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. Bali Dental Journal Vol. 3, No. 2 | 2019 | Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien gigi peserta BPJS dan pasien gigi umum terhadap pelayanan yang diberikan di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan | Deskriptif . Dengan menggunakan instrumen kuesioner kepuasan pasien | Pasien peserta BPJS dan pasien umum yang mendapatkan pelayanan di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan dengan sampel sebanyak 84 orang terdiri atas 42 pasien BPJS dan 42 pasien umum | Hasil penelitian didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien umum dan pasien BPJS 82,12% tergolong sangat puas. |

| | | | | | | | |
|---|--|---|------|--|---|--|---|
| 4 | Chatrina M. A. Bajak, Detty J. Kalengko ngan | Gambaran Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskemas Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. Jurnal Ilmiah Sasebanua, Vol. 1, NO. 1 | 2017 | Mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe | Deskriptif . Dengan menggunakan instrumen kuesioner kepuasan pasien | Seluruh pasien peserta BPJS di Puskesmas Tahuna Kepulauan Sangihe dengan sampel 42 orang | Hasil penelitian menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter yang paling banyak menyatakan Puas sebanyak 69% dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat yang menyatakan Puas sebanyak 75%. |
|---|--|---|------|--|---|--|---|

| | | | | | | | |
|---|---|---|------|---|---|--|--|
| 5 | Eka Dipta, Muhammad Sadikin, Muhammad Rizqi Yusuf | Kualitas pemberian informasi obat pada pelayanan resep berdasarkan kepuasan pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak . Jurnal Farmasi Indonesia, Vol. 16, No. 2 | 2019 | Mengetahui kualitas pemberian informasi obat pada pelayanan resep berdasarkan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Unit Pelayanan Obat, Puskesmas Kecamatan Cilandak | Deskriptif kuantitatif . Dengan menggunakan instrumen kuesioner kepuasan pasien | Berdasarkan laporan penerimaan dan lembar permintaan obat pasien BPJS dengan rawat jalan dengan sampel 367 | Hasil penelitiannya diperoleh bahwa kualitas pemberian informasi obat secara keseluruhan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,21 dengan mutu B dan kualitas baik. |
|---|---|---|------|---|---|--|--|

| | | | | | | | |
|---|-------------|--|------|--|---|--|---|
| 6 | Anis Komala | Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak. Jurnal FK Universitas Tanjungpura, Vol. 3, No.1 | 2015 | Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak | Deskriptif Observasi onal. Dengan menggunakan instrumen kuesioner kepuasan pasien | Seluruh pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak dengan sampel sebanyak 99 orang | Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak Tahun 2015 dikategorikan Puasan 85,80% |
|---|-------------|--|------|--|---|--|---|

| | | | | | | | |
|---|--|---|------|--|--|--|---|
| 7 | Mutiara Pertiwi Sumawijaya, Rika Nilapsari, Mia Yasmina Andarini | Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Tamansari Bandung | 2018 | Mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tamansari | Deskriptif observasional. Dengan menggunakan instrumen kuesioner kepuasan pasien | Sampling kepada 70 orang pasien BPJS yang telah menjalani pengobatan di Puskesmas Kecamatan Tamansari pada bulan Mei-Juni 2018 dengan cara pengisian kuesioner | Pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap tenaga medis dan non medis. Aspek tangibles dan jaminan menjadi aspek terbesar (97%) terhadap kepuasan pasien. Sedangkan aspek Empati menjadi aspek dengan nilai kepuasan terendah (90%). |
|---|--|---|------|--|--|--|---|

| | | | | | | | |
|---|--|---|------|---|---|--|--|
| 8 | Ida Ayu Indria Sarasiji, Steffano Aditya Handoko, dan Ni Made Sri Nophiani | Tingkat Kepuasan pasien peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur. Bali Dental Journal, VOL.2, No. 1 | 2018 | Mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur | Deskriptif . Dengan menggunakan instrumen kuesioner kepuasan pasien | Pasien JKN yang datang di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur dengan sampel sebanyak 97 orang | Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pasien peserta JKN yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi sebesar 77,3%, angka tersebut menunjukkan bahwa pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan |
|---|--|---|------|---|---|--|--|

1) Hasil analisis jurnal

- a) Penelitian yang dilakukan oleh Antari (2019), bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan. Penelitian observatif ini dilakukan secara deskriptif melalui pendekatan potong lintang (*cross-*

sectional) dimana menggunakan data primer yang didapat dari 85 responden terpilih melalui teknik *convenience sampling*. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner seputar kepuasan pasien yang bersumber dari beberapa studi sebelumnya dimana telah teruji validitas dan reliabilitasnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Antari (2019), data dari variabel seperti karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status kepesertaan), tingkat kepuasan pasien, maupun aspek dimensi kepuasan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dikumpulkan dengan pengisian kuisisioner oleh responden dan kemudian dilakukan analisis secara deskriptif.

Hasil dari penelitian ini adalah Penilaian angka kepuasan secara keseluruhan menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan kesehatan (88,2%). Kemudian melihat dari dimensi kepuasan, penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPT Kesmas Payangan berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) yaitu sebagian besar responden puas (84,7%), diikuti dengan aspek *reliability* (82,3%), *responsiveness* (94,1%), *assurance* (92,9%), dan *emphaty* (88,2%).

- b) Penelitian yang dilakukan oleh Rimawati (2016), bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri. Desain penelitian yang digunakan adalah *Deskriptif*. Populasi dalam penelitian ini semua pasien BPJS yang datang untuk kontrol. Subyek 42 responden dengan menggunakan purposive sampling. variabel itu kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, dan kemudian dianalisis dengan menggunakan distribusi frekuensi dengan menggunakan software komputer.

Hasil penelitian ini adalah kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan sebagian besar kepuasan tinggi dengan 34 responden

(81,0%), dengan kepuasan yang tinggi yaitu pada indikator *Product Quality* (81,0%), pada indikator *Emotional Factor* (76,2%), dan pada *Cost of Aquaring* (83,3%), sedangkan pada indikator yang ditemukan perbedaan kepuasan yaitu pada indikator *Service Quality* (85,7%), dan pada indikator *Price* lebih dari 50 % pasien BPJS dengan kepuasan tinggi (61,9%).

c) Penelitian yang dilakukan oleh Wulan (2019)

Bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien gigi peserta BPJS dan pasien gigi umum terhadap pelayanan yang diberikan di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. Desain penelitian yang di gunakan adalah peneliiian deskriptif analitik dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien peserta BPJS dan pasien umum yang mendapat pelayanan di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. Sampel penelitian ini berasal dari populasi yaitu semua pasien peserta BPJS dan pasien umum yang mendapat pelayanan berulang di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang sudah pernah melakukan perawatan di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan dan yang bersedia menjadi responden dan mengisi *Informed Consent*. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive yaitu dari daftar pasien yang telah melakukan pemeriksaan berulang di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan.

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

Hasil penelitian ini adalah sebanyak 88.10% pasien peserta BPJS menyatakan sangat puas dan 92.86% pasien umum menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan poli gigi di Puskesmas VI Denpasar Selatan. Pada dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), pasien umum yang menyatakan puas adalah sebanyak 78,57% dan pasien peserta BPJS merasa sangat puas adalah sebanyak 64,29%. Dimensi ketiga adalah Jaminan (*Assurance*), pasien umum yang merasakan sangat puas pada dimensi ini adalah sebanyak 66,67% dan sebanyak 59,52% pasien peserta BPJS merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Pada dimensi Empati (*Empathy*), pasien umum yang merasa sangat puas sebanyak 76,19% dan pasien peserta BPJS yang merasa sangat puas sebanyak 35,71%. Dimensi kelima adalah Tampilan Fisik (*Tangibles*), sebanyak 78,57% pasien umum merasa sangat puas dan pada pasien peserta BPJS yang merasakan sangat puas adalah sebanyak 95,24%. Hasil analisa dengan menggunakan Independent Sampel T-Test diperoleh nilai signifikansi $p=0,22$ dimana $p > 0,05$ yang artinya tidak ada perbedaan yang bermakna antara kepuasan yang di rasakan oleh pasien peserta BPJS dan pasien umum di Puskesmas IV Denpasar Selatan.

d) Penelitian yang dilakukan oleh Chatrina (2017)

Bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survey untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tahuna. Tempat penelitian dilaksanakan di Puskesmas Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. Jumlah responden sebanyak 48 orang dengan menggunakan teknik total purpose sampling.

Hasil penelitian ini adalah Kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan dokter, sebagian besar menyatakan Puas (69%)

dengan pelayanan dokter. Kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan perawat, sebagian besar menyatakan Puas (75%) dengan pelayanan perawat. kepuasan terhadap pelayanan dokter yang paling banyak menyatakan puas sebanyak (69%). Sisanya menyatakan sangat puas (29%) dan tidak puas (2%). Sedangkan yang menyatakan sangat tidak puas tidak ada (0%). Sedangkan pada pelayanan perawat bahwa sebagian besar (75%) menyatakan puas terhadap pelayanan perawat, sisanya menyatakan sangat puas (21%) dan tidak puas (4%) dan yang menyatakan sangat tidak puas tidak ada (0%).

e) Penelitian yang dilakukan oleh Ekadipta (2019)

Bertujuan untuk mengetahui kualitas pemberian informasi obat pada pelayanan resep berdasarkan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Unit Pelayanan Obat, Puskesmas Kecamatan Cilandak periode Agustus 2018. Desain penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menerapkan Permenkes nomor 74 tahun 2016 dan Permenpan nomor 14 tahun 2017. populasi berdasarkan Laporan Penerimaan dan Lembar Permintaan Obat (LPLPO), yaitu jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan pada bulan April 2018 yang berjumlah 7.984, jumlah sampel untuk populasi sebesar 8.000 menurut Permenpan nomor 14 tahun 2017 adalah sebanyak 367.

Hasil penelitian ini diperoleh data bahwa kualitas pemberian informasi obat secara keseluruhan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,21 dengan mutu B dan kualitas baik. Berdasarkan karakteristik responden yang menyatakan kualitas baik yaitu jenis kelamin perempuan, usia 19-49 tahun dan 50-59 tahun, pendidikan terakhir SMP ke atas. Kualitas kurang baik dinyatakan oleh jenis kelamin laki-laki dan pendidikan terakhir SD ke bawah. Berdasarkan perunsur dengan kualitas sangat baik diperoleh pada sediaan, dosis, cara pakai, dan indikasi. Kualitas baik diperoleh pada nama obat. Kualitas kurang baik diperoleh pada cara penyimpanan dan efek samping. Kualitas tidak baik diperoleh pada kontraindikasi, stabilitas, dan interaksi obat.

f) Penelitian yang dilakukan oleh Anisa Komala (2015), bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso. Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif observasional, dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional* yang dilakukan untuk meneliti tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak tahun 2015. Responden dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak yang memenuhi kriteria inklusi dan lolos dari kriteria eksklusi. Responden dipilih dengan cara *non probability sampling*, yaitu *consecutive sampling*, dimana semua sampel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi akan diambil sebagai subjek penelitian dan didapatkan jumlah responden sebanyak 99 orang. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berasal dari data primer berupa hasil pengisian kuesioner oleh peserta BPJS Kesehatan yang berobat di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak dengan instrumen kuesioner yang terdiri dari 20 pertanyaan. Kuesioner yang digunakan sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada 30 pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Perumnas I Pontianak.

Hasil penelitian ini adalah 84 responden (84,8%) menyatakan puas (skor >75%), 15 responden (15,2%) menyatakan cukup puas (skor 45-75%), dan tidak ada responden yang menyatakan kurang puas (skor <45%) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak. Rata-rata tingkat kepuasan responden masuk kedalam kategori Puas (skor 85,80%). Pada dimensi Tangible didapatkan skor rata-rata 78,53% (Puas), pada dimensi Responsiveness didapatkan skor rata-rata 78,87% (Puas), pada dimensi Reliability didapatkan skor rata-rata 94,86% (Puas), pada dimensi Assurance didapatkan skor rata-rata 84,76% (Puas), dan pada dimensi Emphaty didapatkan skor rata-rata 92,00% (Puas).

g) Penelitian yang dilakukan oleh Mutiara Pertiwi (20118), bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan

di Puskesmas Kecamatan Tamansari. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif observasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Kecamatan Tamansari Kota Bandung. Metode yang dipakai adalah *consecutive sampling* dengan sampel sebanyak 70 responden dari hasil perhitungan menggunakan rumus estimasi proporsi. Setiap *item* pertanyaan diolah dan dihitung dengan *Wald's statistic* dengan melakukan penilaian pada kuesioner yang sudah tervaliditas, responden memberikan penilaian 1 sampai 5 pada harapan dan kenyataan pada setiap aspek dengan jumlah total pertanyaan tiap aspek adalah 20 pertanyaan, *gap* yang didapatkan antara harapan dan kenyataan kemudian diubah dalam bentuk *percentage of agreement*. *Percentage of agreement* adalah perhitungan untuk menyatukan hasil dari dua atau lebih penilaian, pada kasus ini *percentage of agreement* di dapatkan dari persentase kepuasan pelayanan tenaga medis dan non medis yang dijadikan satu. Dilakukan pula perhitungan uji parametric untuk mendapatkan rerata dengan metode uji beda *Mann-whitney* dengan memperbandingkan jumlah dari kategori tertentu yang di rata-ratakan dan kemudian di bandingkan dengan *percentage of agreement* dari total kepuasan pada kategori tersebut. Penilai *agreement* kepuasan di nyatakan dalam 20% sangat tidak puas, tidak puas 40%, cukup puas 60%, puas 80%, sangat puas 100%.

Hasil penelitian ini adalah aspek bukti nyata atau *tangibles* pada medis dan non medis berisi tentang ketersediaan peralatan, kelayakan peralatan, higienitas peralatan di Puskesmas serta kerapian dan kebersihan penampilan tenaga medis dan non medis. *Agreement* persentase yang di dapatkan untuk kepuasaannya adalah 97% ini merupakan salah satu aspek dengan nilai persentase kepuasan yang tertinggi. Aspek *empathy* mencakup waktu pelayanan, kesesuaian pelayanan yang diberikan, konsultasi dan sikap sopan dan ramah dari tenaga medis dan non medis. *Agreement* persentase kepuasan yang di dapatkan adalah 90%. Pada aspek *reliability* atau keandalan pada pelayanan tenaga medis dan non

medis di puskesmas menyangkut ketelitian, pemberian informasi efek samping obat, dan kesempatan bertanya pada tenaga medis dan non medis saat berada di Puskesmas. Pada aspek *reliability* atau keandalan didapatkan *agreement* persentase kepuasan 96%. Pada aspek ketanggapan atau *responsiveness*, pada pelayanan medis dan non medis didapatkan *agreement* persentase 93%. Butir pertanyaan mengenai tindakan yang dilakukan tenaga medis dan non medis dinilai dari kecepatan dan ketepatan, kecakapan, serta kesesuaian tindakan dengan prosedur. Aspek *assurance* atau jaminan menyangkut kemampuan dan pengetahuan dokter, ketersediaan obat, kelengkapan catatan dari tenaga non medis dan sikap meyakinkan dari tenaga medis dan non medis sehingga pasien merasa aman. *Agreement* persentase kepuasan yang di dapatkan adalah salah satu persentase kepuasan yang paling tinggi yaitu 97%.

- h) Pada penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu Indria (2018), bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur. Rancangan penelitian adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional yaitu melakukan observasi atau pengukuran variabel hanya pada satu waktu tertentu. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas I Denpasar Timur pada bulan November-Desember 2016. Pengambilan sampel sebagai subyek penelitian dilakukan dengan teknik Consecutive Sampling. Kriteria inklusi pada penelitian ini, yaitu pasien peserta JKN di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur, pasien berusia ≥ 17 tahun, dan pasien yang bersedia. Pengumpulan data dilakukan selama jam pelayanan Puskesmas sampai memenuhi jumlah sampel yang dibutuhkan. Data yang telah dikumpulkan, kemudian diolah dan dilakukan analisis data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat. Analisis univariat digunakan untuk menjabarkan secara deskriptif mengenai proporsi dan distribusi frekuensi dari

masing-masing variabel yang diteliti, untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur. Skala nominal digunakan dalam menjabarkan kategori penilaian; puas dan kurang puas. Masing-masing variabel memiliki nilai kepuasan dan ketidakpuasan yang berbeda-beda. Analisis data juga dilakukan untuk mengetahui sebaran karakteristik dari responden penelitian, yakni; umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan jenis kepesertaan JKN.

Hasil penelitian ini adalah pasien peserta JKN yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur, yakni sebesar 77,3%. Pasien peserta JKN yang merasa puas terhadap aspek struktur pelayanan adalah sebanyak 92,8%, pada aspek ini sebanyak 94,8% pasien merasa puas terhadap elemen fasilitas dan Sumber Daya Manusia. Pasien yang merasa puas terhadap aspek proses pelayanan adalah sebesar 75,3%. Elemen Administrasi memiliki skor kepuasan tertinggi yakni 96,9%, sedangkan skor kepuasan terendah terdapat pada elemen reaktivitas yakni 74,2% dan interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien yaitu sebesar 72,2%.

3. Jenis Kepuasan

- a. Rangkuman jurnal yang direview

Tabel 3 3 jenis kepuasan

| Jenis Kepuasan | Hasil |
|-----------------------|--|
| Dimensi Kepuasan | Berdasarkan analisis jurnal bahwa kepuasan pasien yang paling tinggi pada dimensi <i>Reliability</i> , <i>Tangible</i> , <i>Responsibility</i> , <i>Assurance</i> , dan yang memiliki kepuasan yang paling rendah pada dimensi <i>Empathy</i> . |
| Indikator Mutu | Berdasarkan analisis jurnal bahwa indikator kepuasan pasien BPJS yang didapatkan hasil paling tinggi adalah indikator <i>Service Quality</i> , <i>Cost Of Aquaring</i> , <i>Product Quality</i> dan indikator <i>Emotional Factor</i> . Sedangkan Pada indikator <i>Price</i> menunjukkan kepuasan |

| | |
|------------------------|--|
| | yang rendah. |
| Dimensi mutu pelayanan | Berdasarkan hasil analisis jurnal didapatkan hasil administrasi, fasilitas, SDM, struktur pelayanan, dan profesionalisme memiliki kepuasan yang tinggi. |
| Indeks kepuasan | Berdasarkan hasil analisis jurnal didapatkan hasil bahwa cara pemakaian, dosis obat, sediaan, indikasi, nama obat, dan cara penyimpanan memiliki nilai tinggi. Sedangkan efek samping, stabilitas, interaksi obat dan kontraindikasi memiliki nilai yang rendah. |

1) Dimensi kepuasan

Pada penelitian Antari (2019) Berdasarkan dimensi kepuasan, peneliti menemukan bahwa lebih banyak pasien yang puas akan *reliability* (82,3%), *responsiveness* (94,1%), *assurance* (92,9%), *tangibles* (84,7%), dan *empathy* (88,2%).

Pada penelitian Wulan dkk (2019) menunjukkan hasil bahwa pasien umum dan pasien peserta BPJS mengharapkan mendapatkan pelayanan yang memuaskan dengan persentase 100%. Pada kenyataannya pasien umum dan pasien peserta BPJS di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan yang menyatakan puas berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : dimensi kehandalan 88,10% pada pasien umum dan 92,86% pada pasien peserta BPJS, dimensi ketanggapan 78,57% pada pasien umum dan 64,29% pada pasien peserta BPJS, dimensi jaminan 66,67% pada pasien umum dan 59,52% pada pasien peserta BPJS, dimensi empati pada pasien umum sebesar 76,19% dan pada pasien peserta BPJS sebesar 35,71% dan dimensi tampilan fisik 78,57% pada pasien umum dan 95,24% pada pasien peserta BPJS. Bahwa tingkat kepuasan pasien secara umum dan pasien peserta BPJS sebesar (82,12%), tergolong sangat puas dengan pelayanan yang didapatkan di poli gigi Puskesmas IV Denpasar selatan.

Pada penelitian Anisa Komala (2015) Pada dimensi *Tangible* didapatkan skor rata-rata 78,53% (Puas), pada dimensi *Responsiveness* didapatkan skor rata-rata 78,87% (Puas), pada dimensi *Reliability* didapatkan skor rata-rata 94,86% (Puas), pada dimensi *Assurance* didapatkan skor rata-rata 84,76% (Puas), dan pada dimensi *Emphaty* didapatkan skor rata-rata 92,00% (Puas).

Pada penelitian Mutiara Pertiwi Sumawijaya (2018) didapatkan hasil bahwa aspek bukti nyata atau *tangibles* didapatkan kepuasaannya adalah 97% ini merupakan salah satu aspek dengan nilai persentase kepuasan yang tertinggi (persentase terendah 90%). Aspek *empathy* mencakup waktu pelayanan, kesesuaian pelayanan yang diberikan, dan sikap sopan dan ramah dari tenaga medis dan non medis, kepuasan yang di dapatkan adalah 90%. Aspek *reliability* atau keandalan pada pelayanan tenaga medis dan non medis di puskesmas menyangkut ketelitian, pemberian informasi efek samping obat, dan kesempatan bertanya pada tenaga medis dan non medis saat berada di Puskesmas kepuasan 96%. Pada aspek ketanggapan atau *responsiveness*, pada pelayanan medis dan non medis didapatkan agreement persentase 93%. Aspek *assurance* atau jaminan menyangkut kemampuan dan pengetahuan dokter, ketersediaan obat, kelengkapan catatan dari tenaga non medis dan sikap meyakinkan dari tenaga medis dan non medis sehingga pasien merasa aman kepuasan yang di dapatkan adalah salah satu persentase kepuasan yang paling tinggi yaitu 97%.

2) Indikator kepuasan

Pada penelitian Rimawati & Putra (2016) didapatkan hasil bahwa sebanyak 36 responden (85,7%) memiliki kategori kepuasan tinggi. Berdasarkan indikator kepuasan pasien BPJS yang didapatkan bahwa sebagian besar responden pasien BPJS dalam indikator Product Quality didapatkan 34 responden (81,0%) kepuasan tinggi. Pada indikator Service Quality didapatkan 36 responden (85,7%) kepuasan tinggi, karena petugas kesehatan membantu pasien untuk memperoleh obat dan pelayanan

kesehatan sehingga membuat keluhan pasien makin berkurang dan pasien merasa puas dalam berobat. Pada indikator Emotional Factor didapatkan 32 responden (76,2%) kepuasan tinggi, dalam pelayanan ini kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tinggi karena ruang perawatan di Puskesmas nyaman, bersih dan petugas kesehatan tidak membedakan dalam memberikan perawatan kesehatan. Pada indikator Price didapatkan 26 responden (61,9%) kepuasan tinggi karena dalam berobat di KIA, poli umum, poli gigi dan laboratorium tidak mengeluarkan biaya sendiri sehingga pelayanannya memuaskan dalam berobat. Pada indikator Cost Of Aquaring didapatkan 35 responden (83,3%) kepuasan tinggi dapat dikatakan bahwa pelayanan biaya kesehatan BPJS sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

3) Dimensi mutu pelayanan

Pada penelitian Ida Ayu Indria, dkk (2018) diketahui bahwa pasien peserta JKN yang merasa puas terhadap aspek struktur pelayanan adalah sebanyak 92,8%. Sebanyak 94,8% pasien yang merasa puas terhadap elemen fasilitas dan sumber daya manusia, sebab responden merasa bahwa penampilan Dokter Gigi dan Perawat Gigi termasuk bersih dan rapi. Pasien yang merasa puas terhadap proses pelayanan sebesar 75,3%, elemen administrasi memiliki nilai kepuasan yang tinggi yaitu 96,9%. Sedangkan nilai kepuasan terendah pada elemen reaktivitas sebesar 74,2% dan interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien sebesar 72,2%.

4) Indeks kepuasan

Pada penelitian Ekadipta, Sadikin, & Yusuf (2019) dalam penelitiannya diperoleh data bahwa kualitas pemberian informasi obat secara keseluruhan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,21 dengan mutu B dan kualitas baik.