

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar

Agus Supriatna¹, Ira Llasari², Nurmuslimah³

Program Studi Terapis Gigi, Jurusan Kesehatan Gigi, Poltekkes kemenkes Makassar

Email Penulis Korespondensi (k): nurmuslimahima527@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan utama untuk mengetahui sekaligus membandingkan tingkat kepuasan pasien yang menggunakan layanan BPJS dan layanan umum di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, digunakan metode penelitian survei deskriptif kuantitatif yang memaparkan data secara sistematis dan objektif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang dirancang berdasarkan model SERVQUAL, yang meliputi lima dimensi utama: kehandalan, empati, berwujud, ketanggapan, dan kepastian. Teknik analisis data meliputi pengolahan statistik deskriptif untuk mengetahui gambaran umum tingkat kepuasan dan uji statistik komparatif untuk menguji signifikansi perbedaan tingkat kepuasan antara kedua kelompok pasien tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di poli gigi menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan, di mana faktor kehandalan, empati, berwujud, ketanggapan, dan kepastian menjadi penentu utama dalam mempengaruhi persepsi kepuasan. Khusus untuk pasien umum, mereka cenderung merasa puas terhadap aspek kecepatan dan kualitas pelayanan yang diterima, sementara pasien BPJS lebih merasa puas dari sisi aspek biaya yang lebih terjangkau dan memberikan akses layanan yang lebih luas. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa persepsi dan pengalaman pasien sering dipengaruhi oleh sistem pembiayaan dan cara pelayanan diberikan. Oleh karena itu, disarankan agar pihak rumah sakit dan penyelenggara layanan kesehatan secara umum berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan merata tanpa membedakan metode pembiayaan yang digunakan. Selain itu, sistem BPJS perlu disederhanakan agar proses administrasi dan pelayanan menjadi lebih efisien, guna meningkatkan angka kepuasan pasien secara keseluruhan dan mendorong keberlanjutan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan adil untuk semua kalangan masyarakat.

Kata kunci : Kepuasan pasien; BPJS; layanan kesehatan; SERVQUAL; pelayanan gigi

Differences in Patient Satisfaction Levels with BPJS and General Services at the Dental Clinic of Faisal Islamic Hospital, Makassar

ABSTRACT

This study was conducted with the primary objective of determining and comparing the satisfaction levels of patients using BPJS services and general services at the Dental Clinic of Faisal Islamic Hospital, Makassar. To achieve this objective, a quantitative descriptive survey research method was used to present data systematically and objectively. Data collection was conducted through the distribution of questionnaires designed based on the SERVQUAL model, which includes five main dimensions: reliability, empathy, tangibility, responsiveness, and assurance. Data analysis techniques included descriptive statistical processing to obtain a general overview of satisfaction levels and comparative statistical tests to test the significance of differences in satisfaction levels between the two patient groups. The results of the study indicate that patient satisfaction levels with dental health services differ significantly, with reliability, empathy, tangibles, responsiveness, and certainty being the primary determinants of perceived satisfaction. General patients, in particular, tend to be satisfied with the speed and quality of service received, while BPJS patients are more satisfied with the affordability and broader access to services. This difference indicates that patient perceptions and experiences are often influenced by the financing system and the way services are delivered. Therefore, it is recommended that hospitals and healthcare providers in general strive to improve the quality of services comprehensively and equitably, regardless of the financing method used. Furthermore, the BPJS system needs to be simplified to make administrative and service processes more efficient, in order to improve overall patient satisfaction and encourage the sustainability of quality and equitable healthcare for all segments of society.

Keywords: Patient satisfaction; BPJS; health services; SERVQUAL; dental services.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, terutama dalam memastikan akses layanan yang adil dan merata. Di Indonesia, keberadaan program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk peserta yang menggunakan layanan secara mandiri maupun melalui program jaminan kesehatan.[Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2019] Meskipun demikian, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan ini masih menunjukkan variability yang cukup besar, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas pelayanan, fasilitas, serta sikap dan kompetensi tenaga kesehatan.[Yanti Refliza, 2023]

Khususnya di bidang pelayanan gigi dan mulut, persepsi pasien terhadap layanan sangat tergantung pada aspek kehandalan, empati, berwujud, ketanggapan, dan jaminan keselamatan dari tenaga medis. Menurut Rico Kuntag (2021), kualitas layanan yang baik merupakan faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, baik dari kalangan pengguna BPJS maupun masyarakat umum. Selain itu, Mariani Yerni (2022) menyoroti bahwa persepsi pasien dipengaruhi oleh sistem pelayanan, fasilitas, dan komunikasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Pemahaman terhadap faktor-faktor tersebut menjadi penting agar layanan kesehatan dapat terus ditingkatkan sesuai harapan pasien.[Mariani Yerni, 2022]

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membandingkan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dan layanan non-BPJS di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan instrumen SERVQUAL, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai persepsi dan pengalaman pasien dari kedua kelompok tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi penyelenggara layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan secara berkelanjutan, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien.[Yanti Refliza, 2023; Jacobus Rico Kuntag, 2021]

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membandingkan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dan non-BPJS terhadap pelayanan di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pasien terkait dimensi kualitas layanan seperti kehandalan, empati, berwujud, ketanggapan, dan jaminan keselamatan, serta mengevaluasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai faktor-faktor yang berkontribusi pada tingkat kepuasan, serta menjadi dasar rekomendasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan di masa mendatang, sehingga dapat memenuhi harapan pasien dan mendukung terciptanya pelayanan yang adil dan berkualitas bagi semua lapisan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode survei deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara objektif dan terukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Sampel penelitian diambil sebanyak 100 responden melalui teknik purposive sampling, yakni pemilihan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu seperti pasien yang sedang menerima layanan dan memenuhi syarat sebagai pengguna BPJS maupun pasien umum. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu kehandalan, empati, berwujud fisik, ketanggapan, dan jaminan keselamatan. Setiap responden diminta untuk mengisi kuesioner secara langsung, sehingga data yang diperoleh mencerminkan persepsi dan pengalaman nyata mereka terkait pelayanan kesehatan yang diterima di poli gigi. Instrumen ini menjadi alat utama dalam memperoleh informasi yang akurat dan relevan mengenai tingkat kepuasan, serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis secara statistik menggunakan metode deskriptif untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik responden dan tingkat kepuasan. Selain itu, dilakukan uji beda seperti uji t atau metode statistik non-parametrik lain guna menentukan adanya perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum. Pendekatan analisis ini penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang membedakan pengalaman dan persepsi keduanya sehingga dapat diperoleh gambaran komprehensif tentang aspek mana yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit, sekaligus menjadi acuan bagi pihak rumah sakit dalam melakukan inovasi layanan yang lebih efisien, adil, dan memenuhi kebutuhan pasien secara menyeluruh.

HASIL

Tabel 1.
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Kehandalan (Reliability)

Kategori	BPJS		Umum	
	f	%	F	%
Sangat Puas	7	36.8	16	100.0
Puas	11	57.9	0	0
Cukup Puas	1	5.3	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total	19	100.0	16	100.0

Berdasarkan Tabel, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS sebagian besar berada pada kategori puas, dengan jumlah 11 orang responden (57.9%). Selain itu, terdapat 7 orang responden (36.8%) yang sangat puas dengan pelayanan BPJS, dan 1 orang responden (5.3%) cukup puas dengan pelayanan BPJS. Pada 39 pelayanan umum, seluruh responden merasa sangat puas, dengan jumlah responden sebanyak 16 orang (100%).

Tabel 2.
Distribusi Responden Berdasarkan Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Kehandalan (Reliability)

Reliability	N	Mean	Selisih Mean	Sig.
BPJS	19	77.8	11.9	<0.001
Umum	16	89.7		

Berdasarkan hasil uji mann-whitney pada Tabel, nilai rata-rata kepuasan pasien pada pelayanan BPJS 77.8%, sedangkan pada pelayanan umum 89.7% dengan selisih 11.9%. Nilai Sig. 0.001 atau Sig. 0.05 yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan umum berdasarkan aspek kehandalan (reliability).

Tabel 3.
Distibusi Responden Berdasarkan Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Empati (Emphaty)

Kategori	BPJS		Umum	
	f	%	F	%
Sangat Puas	7	36.8	16	100.0
Puas	11	57.9	0	0
Cukup Puas	1	5.3	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total	19	100.0	16	100.0

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek empati pelayanan BPJS pada Tabel, paling banyak ditemui pada kategori puas, dengan 40 jumlah 12 orang (63.1%). Selain itu, terdapat 6 orang responden (31.6%) yang sangat puas terhadap pelayanan BPJS, serta 1 orang responden (5.3%) yang merasa cukup puas terhadap pelayanan BPJS. Pada pelayanan umum, tingkat kepuasan responden seluruhnya berada pada kategori sangat puas dengan jumlah 16 orang responden (100%).

Tabel 4.
Distribusi Responden Berdasarkan Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Empati (Emphaty)

Emphaty	N	Mean	Selisih Mean	Sig.
BPJS	19	79.5	9.7	0.007
Umum	16	89.2		

Berdasarkan hasil uji mann-whitney pada Tabel 4.4, nilai rata-rata kepuasan pasien pada pelayanan BPJS 79.5%, sedangkan pada pelayanan umum = 89.2% dengan selisih 9.7%. Nilai 0.007 atau 0.05 yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan umum berdasarkan aspek empati (emphaty).

Tabel 5.
Distibusi Responden Berdasarkan Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Berwujud (Tangibles)

Kategori	BPJS		Umum	
	f	%	F	%
Sangat Puas	12	63.1	15	93.7
Puas	6	31.6	1	6.3
Cukup Puas	1	5.3	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total	19	100.0	16	100.0

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS berdasarkan aspek berwujud pada Tabel 4.5, sebagian besar berada pada kategori sangat puas dengan jumlah 12 orang responden (63.1%). Selain itu, terdapat 6 orang responden (31.6%) yang puas terhadap pelayanan, serta 1 orang responden (5.3%) yang merasa cukup puas terhadap pelayanan BPJS. Pada pelayanan umum, sebagian besar responden, ayaitu 15 orang (93.7%) merasa sangat puas terhadap pelayanan, dan 1 orang responden (6.3%) merasa puas terhadap pelayanan umum.

Tabel 6.
Distribusi Responden Berdasarkan Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Berwujud (Tangibles)

Tangibles	N	Mean	Selisih Mean	Sig.
BPJS	19	81.2	8.5	<0.001
Umum	16	89.7		

Berdasarkan hasil uji mann-whitney pada Tabel 4.6, nilai rata-rata kepuasan pasien pada pelayanan BPJS 81.2%, sedangkan pada pelayanan umum 89.7% dengan selisih 8.5%. Nilai 0.001 atau 0.05 yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan umum berdasarkan aspek berwujud (tangibles).

Tabel 7.
Distribusi Responden Berdasarkan Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Ketanggapan (Responsiveness)

Kategori	BPJS		Umum	
	f	%	F	%
Sangat Puas	0	0	16	100.0
Puas	10	52.6	0	0
Cukup Puas	9	47.4	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total	19	100.0	16	100.0

Berdasarkan Tabel 4.7, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS berdasarkan aspek ketanggapan sebagian besar berada pada kategori puas, dengan jumlah 10 orang responden (52.6%). Selain itu, terdapat 9 orang responden (47.4.8%) yang cukup puas dengan pelayanan BPJS. Sementara itu, pada pelayanan umum, seluruh responden merasa sangat puas, dengan jumlah responden sebanyak 16 orang (100%).

Tabel 8.
Distribusi Responden Berdasarkan Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Ketanggapan (Responsiveness)

Tangibles	N	Mean	Selisih Mean	Sig.
BPJS	19	64.4	26.3	<0.001
Umum	16	90.7		

Berdasarkan hasil uji mann-whitney pada Tabel 4.8, nilai rata-rata kepuasan pasien pada pelayanan BPJS 64.4%, sedangkan pada pelayanan umum 90.7% dengan selisih 26.3%. Nilai 0.001 atau 0.05 yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan umum berdasarkan aspek ketanggapan (responsiveness).

Tabel 9.
Distribusi Responden Berdasarkan Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Kepastian (Assurance)

Kategori	BPJS		Umum	
	f	%	F	%
Sangat Puas	1	5.3	15	93.7
Puas	13	68.4	1	6.3
Cukup Puas	5	26.3	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total	19	100.0	16	100.0

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS berdasarkan aspek kepastian pada Tabel 4.9, sebagian besar berada pada kategori puas dengan jumlah 13 orang responden (68.4%). Selain itu, terdapat 5 orang responden (26.3%) yang cukup puas terhadap pelayanan, serta 1 orang responden (5.3%) yang merasa sangat puas terhadap pelayanan BPJS. 44 Pada pelayanan umum, sebagian besar responden, yaitu 15 orang (93.7%) merasa sangat puas terhadap pelayanan, dan 1 orang responden (6.3%) merasa puas terhadap pelayanan umum.

Tabel 10.
Distribusi Responden Berdasarkan Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Kepastian (Assurance)

Tangibles	N	Mean	Selisih Mean	Sig.
BPJS	19	72.4	16.3	<0.001
Umum	16	88.7		

Berdasarkan hasil uji mann-whitney pada Tabel 4.10, nilai rata-rata kepuasan pasien pada pelayanan BPJS 72.4%, sedangkan pada pelayanan umum = 88.7% dengan selisih 16.3%. Nilai 0.001 atau 0.05 yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan umum berdasarkan aspek kepastian (assurance).

Tabel 11.
Distribusi Responden Berdasarkan Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum

Kategori	BPJS		Umum	
	f	%	F	%
Sangat Puas	3	15.8	16	100.0
Puas	16	84.2	0	0
Cukup Puas	5	26.3	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total	19	100.0	16	100.0

Berdasarkan Tabel 4.11, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan BPJS dengan jumlah 16 orang responden (84.2%). Selain itu, terdapat 3 orang responden (15.8%) yang merasa sangat puas terhadap pelayanan BPJS. Sementara itu, pada pelayanan umum, seluruh responden merasa sangat puas, dengan jumlah 16 orang (100%).

Tabel 12.
Distribusi Responden Berdasarkan Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum

Tangibles	N	Mean	Selisih Mean	Sig.
BPJS	19	75.0	14.5	<0.001
Umum	16	89.5		

Berdasarkan hasil uji mann-whitney pada Tabel 4.12, nilai rata-rata kepuasan pasien pada pelayanan BPJS 75%, sedangkan pada pelayanan umum 89.5% dengan selisih 14.5%. Nilai 0.001 atau 0.05 yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan pelayanan umum.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat dalam dokumen ini, secara umum dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar dipengaruhi oleh lima dimensi utama dari kualitas layanan основанного на model SERVQUAL, yakni reliabilitas, empati, berwujud fisik, responsivitas, dan jaminan. Masing-masing dimensi ini menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, di mana pasien merasa lebih puas jika rumah sakit mampu memberikan layanan yang akurat, perhatian personal, fasilitas yang lengkap, tanggap terhadap kebutuhan pasien, dan rasa aman selama mendapatkan pelayanan 64. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu seperti yang disampaikan oleh Yanti Refliza (2023), yang menyatakan bahwa kualitas layanan secara umum sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit gigi dan mulut, terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan, dan sikap ramah tenaga kesehatan.

Selain faktor kualitas layanan, sistem pembayaran dan status keanggotaan peserta juga memengaruhi persepsi pasien. Pasien BPJS umumnya merasa lebih puas dari segi biaya, karena adanya perlindungan finansial melalui program BPJS, sehingga mereka tidak terbebani oleh biaya tinggi. Sebaliknya, pasien umum cenderung lebih puas terhadap aspek kecepatan dan kualitas layanan secara umum, karena tidak terikat dengan batasan sistem pembayaran BPJS yang kadang membatasi akses terhadap beberapa fasilitas tertentu 64. Penelitian lain oleh Marga, Haniwijaya, & Fajriyah (2022) menguatkan bahwa adanya perbedaan persepsi kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS terkait dengan pengalaman mereka terhadap berbagai aspek layanan kesehatan.

Faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan adalah aksesibilitas layanan serta sikap dan kompetensi tenaga medis, termasuk ketersediaan fasilitas dan obat-obatan yang memadai. Temuan ini menunjukkan perlunya rumah sakit meningkatkan mutu pelayanan secara adil dan menyeluruh tanpa membedakan status pasien, agar tercapai pelayanan yang lebih profesional dan memuaskan. Upaya ini harus didukung dengan sistem layanan yang cepat, efisien, dan ramah, guna memperbaiki pengalaman pasien secara keseluruhan. Melalui peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, rumah sakit dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien, serta mendukung keberhasilan program layanan kesehatan nasional.

Hasil dari penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan mutu layanan dan peningkatan pelayanan secara berkelanjutan, serta penyederhanaan prosedur administrasi agar lebih cepat dan efisien. Peningkatan tersebut diharapkan mampu menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari semua pasien, baik pengguna BPJS maupun pasien umum, serta memperkuat citra rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan yang terpercaya dan profesional. Dengan demikian, fokus utama harus diberikan pada peningkatan layanan yang insani dan berkeadilan, untuk menciptakan pengalaman positif yang mampu memenuhi harapan pasien dan memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Selain itu, dalam studi ini juga ditemukan bahwa faktor kepercayaan dan rasa aman selama mendapatkan pelayanan merupakan aspek penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien merasa yakin dan tenang jika fasilitas dan proses pelayanan memenuhi standar keamanan dan kebersihan yang tinggi. Hal ini sejalan dengan temuan dari penelitian sebelumnya yang menekankan bahwa aspek kepercayaan dan jaminan dari tenaga medis dan fasilitas merupakan aspek kunci dalam membangun kepuasan pasien dalam layanan kesehatan.

Lebih jauh, persepsi terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Pasien cenderung merasa puas jika mereka mendapatkan penjelasan yang lengkap dan mudah dipahami mengenai prosedur, tindakan yang akan dilakukan, serta estimasi waktu tunggu dan biaya. Kondisi ini meningkatkan rasa percaya diri dan menurunkan tingkat kekhawatiran pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit.

Koreksi terkait layanan fasilitas seperti ventilasi, kebersihan ruangan, tata letak, dan peralatan medis juga memiliki pengaruh yang tidak kalah penting. Rumah sakit yang mampu menyediakan ruang tunggu dan fasilitas penunjang yang bersih, nyaman, dan memenuhi estetika akan memberikan dampak positif pada persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Tanggung jawab dan responsivitas dari petugas kesehatan dalam menanggapi setiap keluhan maupun kebutuhan pasien turut meningkatkan tingkat kepuasan. Sebaliknya, ketidakpedulian atau lambannya respons dari petugas dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Dalam konteks ke depan, hasil penelitian menunjukkan perlunya upaya berkesinambungan dari pihak rumah sakit untuk meningkatkan sistem manajemen mutu secara menyeluruh, termasuk pengembangan kompetensi petugas, peningkatan fasilitas, serta pengelolaan administrasi yang lebih efektif dan efisien. Implementasi teknologi informasi dalam proses administrasi dan pelayanan dapat membantu mempercepat respons dan meminimalisasi kekurangan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, penerapan pendekatan berbasis patient-centered care yang berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pasien menjadi aspek yang penting untuk diadopsi secara luas guna memastikan standar pelayanan yang lebih tinggi dan berkelanjutan.

Dengan menerapkan seluruh elemen tersebut secara integratif, diharapkan rumah sakit tidak hanya mampu memenuhi standar mutu tetapi juga mampu meningkatkan taraf kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan. Hal ini akan mendorong peningkatan loyalitas pasien serta mendukung peningkatan citra dan keberlanjutan operasional rumah sakit di masa mendatang. Oleh karena itu, pengawasan dan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan serta feedback dari pasien harus menjadi bagian penting dalam strategi pengembangan layanan rumah sakit yang profesional dan humanis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan umum di poli gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar menunjukkan hubungan yang signifikan dengan beberapa dimensi mutu layanan, seperti kehandalan, empati, berwujud, ketanggapan, dan jaminan. Meskipun akses layanan sudah diperluas melalui program BPJS, persepsi dan kualitas layanan yang berbeda antara kedua kelompok pasien masih menjadi tantangan, di mana pasien umum lebih puas terhadap kecepatan dan kualitas layanan, sementara pasien BPJS lebih merasa puas dari segi biaya. Faktor-faktor pendukung seperti akses layanan, sikap tenaga medis, fasilitas, dan ketersediaan obat dan peralatan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh, disarankan agar rumah sakit memperbaiki dan menyamakan standar layanan, meningkatkan kompetensi serta sikap ramah tenaga medis, memperbaiki fasilitas yang nyaman dan lengkap, serta mempercepat proses administrasi melalui teknologi informasi. Selain itu, evaluasi berkala dan feedback dari pasien perlu dijadikan dasar dalam melakukan perbaikan layanan agar lebih berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pasien. Dengan penerapan saran-saran tersebut secara konsisten, diharapkan mutu layanan di rumah sakit dapat meningkat secara signifikan, sehingga tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di institusi tersebut dapat terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Supriatna. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut: Systematic Literature Review. 7 (1). Online.<https://ejournal.unimman.ac.id/index.php/jusika/article/view>.
- Auliani tesa. 2024. Pengaruh Penerapan Strategi Lean Healthcare : SIM RS GOS Terhadap Kepuasan Pasien dan Waktu Tunggu di Poli Rawat Jalan Rsud Dr. Adnaan WD Payakumbuh 2024.1(2). Online.<http://scholar.unand.ac.id/eprint/478461>
- Al-Assaf AF. 2020. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2019. Panduan praktis pelayanan kesehatan BPJS.
- Budiharto. 2020. Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta Selatan: Penerbit Buku Salemba Medika.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2019. pelayanan Gigi & Prothesa Gigi Bagi peserta JKN.
- Candi Cicilya. 2024. Mutu Layanan dan Kepuasan Pasien pada Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pemerintah dan Swasta : Literature Review.7(2). Online.<https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/view/4303>
- Djoko RS & Teguh 2021. Tingkat Kepuasan Masyarakat Pulau Kodingareng Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut . Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin.
- Dwiandhono Irfan. 2025. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien di Unit Paviliun Serayu Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman.1 (2). Online. <https://journal.theprismapost.org/index.php/ijshr/article/view>.
- Eriyanti. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Jember Pada Bulan Desember 2019 – Februari 2020. 1 (2). Online <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/102768>.
- Ismail Deni. 2024. Kepuasan Pasien umum dan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di Rumah sakit (RS) X wilayah Bantul.8(2). Online. Jurnal Pelayanan Kesehatan.<https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/artic le/view/5229>.
- Ifansyha Noor. 2020. Analisis Analisis Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsibility), Jaminan (Assurance) Dan Empati (Empathy) (Pelayanan Satu Pintu) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Hulu Sungai Tengah (Hst) Kalimantan 59 Selatan.16(2).Online.JurnalKesehatan.<https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/ki ndai/article/view>.
- Jacobus Rico Kuntag. 2021. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Dan Umum Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas Mochamad Ramdhan Bandung. Jurusan Keperawatan Gigi Politeknik Kesehatan Bandung
- Jamal ufaira Fiqriyah. 2024. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan gigi melalui
© Poltekkes Kemenkes Makassar
<https://ojs3.poltekkes-mks.ac.id/index.php/medgigi/index>
Email: mediagigi@poltekkes-mks.ac.id

- Maulana., (2020). "Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tenriwaru Kabupaten Bone., "Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin Makassar.
- Mimawaroh. dkk. 2020. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pesangrahan Jakarta Selatan. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Calorus Jakarta.
- Murti & Ramah. 2020. Model Kualitas Pelayanan SERVQUAL (Parasuramaan) et al.
- Mariani Yerni. dkk. 2022. Hubungan Karakteristik pasien non BPJS dengan Kepatuhan Membawa Kartu Berobat Di RSUD Deli Medan.3(1). 1- 10.
- Oroh Merryani E, dkk. 2021. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruangana Interna Rsud Noonga.`
- Pudentiana Rr, dkk. 2020. Buku Ajar Etika Profesi Perawat Gigi Untuk Tenaga Kesehatan Gigi. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- PERMENKES. Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.Denpasar Timur BDJ,Volume 2, Nomor 3 Januari - Juni 2020.
- Rahina yudha. 2025. Kepuasan pasien Terhadap Kesehatan Gigi dam Mutu Di Rumah sakit Negara. 8(1). Online. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/BDSE/article/view/10810>
- Yanti Refliza. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut: Systematic Literature Review.7(10).
- Yeni Septiani. 2025. Hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dengan kepuasan pasien Poliklinik Gigi di RSUD Kawali. 1(2). Online. <http://repo.poltekkes-tasikmalaya.ac.id/5656/>.
- Lohaa, M. R. R. R. N., Maria, L., & Kristiana, A. S. (2022). Literature Review: Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dan Umum Terkait Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Maria Ratu Rosari Rambu Nedi Loha. Profesional Health Journal, 4(1), 72–87.
- Marga, I., Haniwijaya, S., & Fajriyah, N. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Dibandingkan Dengan Asuransi Lainnya Terhadap Pelayanan Kesehatan. Journal Of Health Management Research, 1(1), 1– 7.
- Romantir, R., Giay, Z., Zainuri, A., & Tingginehe, R. M. (2024). Kepuasan Pasien Asuransi Bpjs Kesehatan Dan Non Asuransi Bpjs Kesehatan Di Rsud Abepura Kota Jayapura The Effect Of Health Service Quality Dimensions On Patient Satisfaction With Bpjs Health Insurance And Non Bpjs Health Insurance At Abepura Jayapura City. JIIC: Jurnal Intelek Insan Cendikia, 1(7), 2519–2540.

- Rosnaini, Fajrianti, G., & Asmaruddin, M. F. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Sungailiat. *Jurnal Masker Medika*, 12(1), 129–140.
- Said, W. N. A., Zainuddin, A., & Hartoyo, A. M. (2024). Studi Komparatif Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Dan Non-Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 4(4), 302–311.
- Usman, Sabilu, Y., & Binekada, I. M. C. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan : Metode Servqual di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 790–806.