

SKRIPSI
PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN BPJS DAN UMUM DI POLI GIGI RUMAH
SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR



OLEH:

NURMUSLIMAH

PO.71.4.261.21.1.096

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR
JURUSAN KESEHATAN GIGI
SARJANA TERAPAN
TAHUN 2025

SKRIPSI
PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN BPJS DAN UMUM DI POLI GIGI RUMAH
SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Kesehatan (S.Tr.Kes)

OLEH:

NURMUSLIMAH
PO714261211096

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR
PROGRAM SARJANA TERAPAN
PRODI TERAPI GIGI
TAHUN 2025

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN BPJS DAN UMUM DI POLI GIGI RUMAH
SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR**

Oleh :

NURMUSLIMAH
PO714261211096

Telah dipertahankan di depan tim penguji
Pada tanggal 08 Juli 2025
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

1. **Dr. drg. Hans Lesmana. MARS**
NIP. 197107092005011003 (.....)
2. **drg. Ira Liasari, MKM**
NIP. 197707102008012020 (.....)
3. **Agus Supriatna, Skm, M.Kes**
NIP. 196510051987031094 (.....)

Makassar, 18 September 2025

Mengetahui,

Jurusan Kesehatan Gigi
Program Studi Sarjana Terapan Terapi Gigi
Ketua Jurusan,

Syamsuddin Abubakar, S.Si.T, M.MKes
NIP. 196606221989031003

SKRIPSI

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN BPJS DAN UMUM DI POLI GIGI RUMAH
SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR**

Oleh:

NURMUSLIMAH
PO714261211096

Telah dipertahankan di depan tim penguji
Pada tanggal 08 Juli 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

drg. Ira Liasari, MKM
NIP. 197707102008012020

Agus Supriatna, Skm, M.Kes
NIP. 196510051987031094

Makassar, 18 September 2025

Mengetahui,

Jurusan Kesehatan Gigi
Program Studi Sarjana Terapan Terapi Gigi
Ketua Program Studi,

drg. Asridiana, M.MKes
NIP. 196405211991012001

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Poltekkes Kemenkes Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: NURMUSLIMAH
NIM	: PO714261211096
Jurusan	: Kesehatan Gigi
Program Studi	: Terapi Gigi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Makassar **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty – Free Right*) atas Skripsi yang berjudul:

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN BPJS DAN UMUM DI POLI GIGI RUMAH
SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Poltekkes Kemenkes Makassar berhak menyimpan, mengalih medikan/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mengaplikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 18 September 2025
Yang Menyatakan,

NURMUSLIMAH
PO714261211096

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : NURMUSLIMAH

NIM : PO714261211096

Tanggal : 08 Juli 2025

Yang Menyatakan,

NURMUSLIMAH
PO714261211096

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.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan memanjatkan puji Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Penyusunan Skripsi yang berjudul **“Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar”**. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW, yang mengantarkan manusia dari kegelapan ke zaman yang terang benderang seperti saat ini. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat untuk bisa mencapai gelar sarjana terapan di jurusan kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar.

Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Baik secara langsung maupun tidak langsung, baik secara moral maupun material. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Allah SWT**, Karena atas berkat dan hidayah-nya sehingga penulis masih diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. **Bapak Dr. Drs. Rusli, Apt.,Sp.FRS**, selaku direktur Poltekkes Kemenkes Makassar.
3. **Bapak Syamsuddin Abubakar, S.SiT, M.Mkes**, selaku ketua jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes kemenkes Makassar
4. **Ibu drg. Hj. Asridiana, M. M kes**, selaku ketua prodi DIV Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar
5. **Ibu drg. Ira Liasari, MKM**, selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. **Agus Supriatna, Skm, M.Kes**, selaku pembimbing kedua yang telah

memberikan bimbingan, meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi hingga selesai.

7. Segenap dosen jurusan kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar atas ilmu dan bimbingannya.
8. Terutama Kepada Orang tua penulis, **Ibu Hj. Nursia dan bapak Almarhum Tasim**, dengan keluarga besar saya, **Sugianti, Amd. Keb, & Nur Faisal, SE, Mardiana Amd. Keb, & Umar Jaya, Amd. Rad, Burhanuddin, Amd. Tra, Nur Mutmainnah, S.Farm** atas dukungan moral dan materi, doa, dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabat penulis **Putri, Aprilla Mutmainna, Annisa wulandari** yang telah kebersamaan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Kepada Teman-teman saudara yang telah mendoakan dan memberi dukungan serta bantuan yang tak bisa penulis ungkapkan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Makassar, 30 juni
2025

Nurmuslimah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pengertian Pelayanan Kesehatan	7
B. Karakteristik Pasien	8
C. Rumah Sakit	10
D. Profil Rumah Sakit.....	12
E. Tata Cara Upaya Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	13
F. Upaya Peningkatan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	14
G. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	15
H. Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Menurut BPJS.....	18
I. Kerangka Konsep	27
J. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian dan Desain Penelitian.....	29
B. Populasi dan Sampel.....	29
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
D. Variabel Penelitian.....	30
E. Instrument Penelitian	30
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
G. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
H. Pengelolaan dan Analisa Data	33
I. Etika Penelitian	36
J. Alur Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian.....	38
B. Pembahasan	45

BAB V PENUTUP	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Bobot.....	33
Tabel 3.2 Kriteria Nilai	34
Tabel 4.1 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Kehandalan (Reliability).....	38
Tabel 4.2 Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Kehandalan (Reliability).....	39
Tabel 4.3 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Empati (Emphaty).....	39
Tabel 4.4 Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Empati (Emphaty).....	40
Tabel 4.5 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Berwujud (Tangibles)	40
Tabel 4.6 Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Berwujud (Tangibles)	41
Tabel 4.7 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Ketanggapan (Responsiveness)	42
Tabel 4.8 Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Ketanggapan (Responsiveness)	42
Tabel 4.9 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Kepastian (Assurance)	43
Tabel 4.10 Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Kepastian (Assurance)	44
Tabel 4.11 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum	44
Tabel 4.12 Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum.	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengajuan Izin Penelitian.....	60
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian yang diajukan Ke Pemprov	61
Lampiran 3 Surat Keterangan Layak Etik.....	62
Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Penelitian	63
Lampiran 4 Informed consent	64
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 6 Tabulasi Data.....	67
Lampiran 7 Bukti SPSS	73
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemberian layanan di lingkup kesehatan mencakup berbagai tindakan individu dan kolektif untuk menjaga dan menaikkan tingkat kesehatan, mencegah penyakit terjadi semakin parah, serta memulihkan kesehatan individu, kelompok dan lain-lain. (DepkesRI, 2019).

Fasilitas kesehatan di Indonesia telah didukung oleh berbagai sarana seperti puskesmas, dokter keluarga, klinik, rumah sakit, dan lain-lain. Diharapkan fasilitas-fasilitas ini dapat meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat serta mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang diinginkan. Pelayanan kesehatan memiliki beberapa sasaran, yaitu promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. (Maulana, 2018).

Rumah Sakit adalah tempat yang menyediakan layanan kesehatan secara komprehensif kepada setiap orang, mencakup perawatan rawat inap, rawat jalan, serta layanan darurat. Pelaksanaan operasional Rumah Sakit berlandaskan pada Pancasila dan menekankan nilai-nilai kemanusiaan, etika, profesionalisme, serta prinsip-prinsip manfaat, keadilan, hak yang setara, dan penolakan terhadap segala bentuk diskriminasi. Di samping itu, Rumah Sakit juga berkomitmen untuk menjamin pemerataan, perlindungan, dan keselamatan pasien, serta melaksanakan fungsi sosial yang sangat penting. Rumah sakit memiliki tugas utama yaitu dengan menawarkan layanan kesehatan secara

komprehensif kepada masyarakat. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44, 2019)

Saat ini, kesadaran masyarakat Indonesia mengenai kesehatan gigi dan mulut tergolong masih di tahap kurang. Mayoritas masyarakat kebanyakan masih mencari perawatan hanya ketika sudah merasakan gejala atau keluhan. Rata-rata, orang-orang datang ke Poli Gigi dalam keadaan yang memerlukan perawatan yang lebih rumit, sehingga biaya yang harus dikeluarkan menjadi jauh lebih tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa permintaan efektif (kemampuan dan keinginan untuk mendapatkan pelayanan) untuk perawatan gigi di Indonesia masih sangat minim, yaitu hanya sekitar 7% dari total keseluruhan. Data ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang ada saat ini belum cukup efektif dalam mengatasi permasalahan gigi dan mulut di Indonesia. Adapun faktor yang berkontribusi terhadap situasi ini adalah kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan (Dewanto I. 2022)

Layanan yang ditawarkan oleh lembaga kesehatan harus memiliki ciri- ciri tertentu, terutama dalam hal kualitas pelayanan. Elemen utama yang perlu diperhatikan adalah tingkat kepuasan konsumen. Jika konsumen dalam sektor kesehatan, yang dalam konteks ini adalah pasien, merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diterima, mereka biasanya tidak akan mencari atau menerima layanan tersebut, meskipun layanan itu tersedia, mudah diakses, dan terjangkau. Maka dari itu, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi aspek yang sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan.(Al-Assaf AF, 2020)

Bagi banyak individu, mengalami sakit adalah sebuah kejadian yang tidak terduga, berlangsung secara berkala, dan mungkin hanya terjadi sesekali. Namun, saat kejadian tersebut sudah terjadi, dampak biaya pengobatan bisa sangat besar dan dapat menjadi beban keuangan keluarga. Situasi yang tidak menguntungkan ini sebagian besar disebabkan oleh metode pembayaran untuk layanan kesehatan yang dilakukan dengan menggunakan biaya sendiri (out-of-pocket). (Murti dan Rahmah 2020)

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah komponen dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang dilaksanakan melalui asuransi kesehatan wajib. JKN bertujuan untuk memberikan akses dan perlindungan kesehatan bagi peserta, memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Manfaat ini diberikan kepada individu yang telah membayar iuran atau yang ditanggung oleh pemerintah, dan dikelola oleh BPJS Kesehatan. (Tim penyusun buletin Poltekkes Bandung. Edisi 1, 2018)

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diluncurkan pada Januari 2014, dikelola oleh BPJS Kesehatan. Pembentukan BPJS adalah wujud dari UU No. 24 Tahun 2011 dan UU No. 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional. Pengesahan UU No. 24 Tahun 2011 menjadi dasar pelaksanaan program ini, pelaksanaan JKN diharapkan dapat mempercepat partisipasi masyarakat. Menurut Direktur Hukum BPJS, Purnawarman Basundoro, hingga 30 Juni 2014, peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar mencapai 124.553.040. (BPJS, 2019)

Rumah Sakit Islam Faisal Makassar merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui program BPJS dan layanan umum yang diterapkan untuk semua pasien. Namun, saat ini pelaksanaan program BPJS dan layanan umum tersebut dianggap masih belum maksimal. Sering kali, masyarakat masih kurang memahami prosedur yang benar terkait pelaksanaan BPJS dan layanan umum di rumah sakit ini, serta sejauh mana program tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pasien berdasarkan Lima aspek dari mutu layanan mencakup Keandalan (Reliability), Kepedulian (Empathy), Bukti Fisik (Tangibles), Respon Cepat (Responsiveness), dan Jaminan Kepercayaan (Assurance). Oleh karena itu, penulis berminat untuk melakukan penelitian mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan layanan umum terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

B. Rumusan Masalah

Dari penjelasan mengenai latar belakang permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimanakah Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Umum terhadap pelayanan kesehatan?"

1. Akuntabilitas: Terdapat permasalahan berkaitan dengan kurangnya transparansi dalam penggantian biaya obat pasien yang dibeli di luar Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, yang belum ditangani dengan baik, serta ketidakjelasan dari pihak rumah sakit mengenai waktu penggantian uang tersebut.
2. Transparansi: Ada perbedaan antara ekspektasi pasien dan perlakuan yang

sebenarnya saat menggunakan layanan kesehatan, yang berdampak pada penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Partisipasi Pasien: Terdapat keluhan dari pasien mengenai proses akuntabilitas dalam distribusi obat yang belum sepenuhnya memenuhi standar yang diharapkan.
4. Kondisi Umum Pelayanan: Penurunan jumlah kunjungan pasien yang berdampak pada pemasukan rumah sakit dan perlu strategi pemasaran yang lebih efektif untuk meningkatkan loyalitas pasien.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien antara pelayanan BPJS dan pelayanan Umum dalam konteks pelayanan kesehatan.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di poli gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Umum di poli gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar
- c. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di poli gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar
- d. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Umum di poli gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar

D. Manfaat Penelitian

1. Menjadi sumber informasi bagi pasien dan masyarakat tentang perbedaan tingkat kepuasan antara pelayanan BPJS dan pelayanan umum dalam konteks pelayanan kesehatan.
2. Temuan ini juga dapat dimanfaatkan sebagai referensi dan alat evaluasi untuk memahami perbedaan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan BPJS dan umum, yang dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi Keandalan (Reliability), dimensi Empati (Empathy), dimensi Berwujud (Tangibles), dimensi Ketanggapan (Responsiveness), dan dimensi Jaminan Kepastian (Assurance).
3. Sebagai data sekunder yang berguna untuk penelitian di masa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan individu atau komunitas, kesehatan menjadi kebutuhan fundamental untuk meningkatkan derajat dan martabat manusia secara keseluruhan. Kesehatan gigi dan mulut adalah aspek krusial dari kesehatan secara menyeluruh. Di Indonesia, masalah kesehatan gigi dan mulut menjadi isu signifikan dan memerlukan perhatian khusus dalam layanan kesehatan. (Hendrartini Y, 2019)

A. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah disiplin ilmu yang memiliki tujuan mencegah ataupun mengobati penyakit dan menaikkan kualitas hidup melalui kerjasama berbagai elemen masyarakat. Ini meliputi perbaikan lingkungan kesehatan, pencegahan penyakit menular, dan edukasi kesehatan untuk individu serta masyarakat. (Budiharto, 2020) Menurut Djoko RS dan Teguh (2021) terdapat dua definisi utama dalam sistem pelayanan kesehatan, yaitu:

1. Sistem adalah kesatuan terintegrasi yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Layanan kesehatan adalah layanan yang diberikan kepada individu atau masyarakat dalam suatu organisasi untuk menjaga atau meningkatkan kesehatan.

Layanan kesehatan berperan dalam menjaga, meningkatkan, dan memperbaiki kesehatan. Dengan demikian, sistem pelayanan kesehatan dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori:

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan.
2. Masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan.
3. Penyedia layanan kesehatan

Ketiga elemen ini, menurut Azwar A & Teguh (2020), saling berinteraksi dan memengaruhi, membentuk kesepakatan yang dikenal sebagai sistem pelayanan kesehatan. Terdapat beberapa jenis sistem pelayanan kesehatan, yaitu:

1. Sistem di mana pemerintah memiliki monopoli penuh atas semua aktivitas kesehatan, tanpa keterlibatan sektor swasta.
2. Sistem di mana pemerintah hanya menangani aktivitas kesehatan yang berkaitan dengan kepentingan publik, seperti penanganan epidemi dan penyediaan air minum yang aman.
3. Sistem di mana pemerintah tetap bertanggung jawab atas semua aktivitas kesehatan, dengan melibatkan sektor swasta.

B. Karakteristik Pasien

1. Umur

Karakteristik usia pasien tidak berpengaruh pada tingkat kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan. Sebaliknya, faktor pendidikan, jenis pekerjaan, dan biaya berpengaruh pada kepuasan pasien. (Rangkuti R.

2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Oroh juga mengungkapkan bahwa tidak ada keterkaitan antara usia dan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di rumah sakit, dengan nilai p Value yang tercatat sebesar 0,539 (Oroh ME, 2019)

2. Jenis Kelamin

Terdapat relasi yang signifikan antara jenis kelamin dan tingkat kepuasan pasien yang menjalani perawatan inap, di mana analisis yang dilakukan dengan uji chi-square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,005, yang lebih kecil dari alpha (0,05). Data statistik membuktikan bahwa responden laki-laki merupakan kelompok yang paling puas dengan pelayanan keperawatan, mencapai 87,2%. Jenis kelamin berpengaruh terhadap persepsi terhadap layanan yang diberikan. Perempuan cenderung lebih memperhatikan detail penampilan, sedangkan laki-laki kurang memperhatikan aspek tersebut. Dalam mengelola hubungan, laki-laki cenderung lebih acuh terhadap pendapat perempuan, sehingga mereka dianggap lebih fleksibel dibandingkan perempuan. (Oroh ME, 2019)

3. Tingkat Pendidikan

Pendidikan yang lebih baik bagi individu akan memperbesar motivasi, serta meningkatkan kemampuan dan wawasan mereka. Dalam konteks ini, kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan untuk memilih rumah sakit ketika pasien memerlukan layanan kesehatan. Oleh karena itu, dengan tingkat pendidikan yang rendah, pasien cenderung memiliki

keterbatasan dalam menentukan ataupun membandingkan rumah sakit yang akan digunakan untuk memperoleh layanan kesehatan yang dibutuhkan (Mimawaroh , 2020)

4. Pekerjaan

Sebagian besar individu berprofesi sebagai petani dan memiliki tingkat pendidikan yang umumnya rendah, yang dapat memengaruhi pilihan pasien dalam menentukan tempat untuk mendapatkan perawatan. Pasien tidak terlalu menganggap penting nama dari rumah sakit,, melainkan lebih mementingkan pada kebutuhan mereka untuk mendapatkan perawatan yang layak. (Mimawaroh , 2020)

5. Biaya

Pasien yang mendapatkan produk atau layanan tanpa biaya tambahan atau waktu yang terbuang biasanya lebih puas dengan pelayanan yang diterima. (Oroh ME, 2019)

C. Rumah Sakit

1. Definisi Rumah Sakit

Rumah sakit, sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, adalah lembaga yang menawarkan layanan kesehatan lengkap untuk individu, termasuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan darurat”.

2. Fungsi Rumah Sakit

Rumah Sakit memiliki beberapa fungsi menurut Undang-Undang (UU) No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yaitu, sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan layanan pemberian medikasi dan perawatan yang harus memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh instansi.
- b. Upaya untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan individu dilakukan dengan layanan kesehatan yang menyeluruh di tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan pasien.
- c. Pelatihan dan pendidikan bagi tenaga kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan layanan.
- d. Penelitian, pengembangan, dan evaluasi teknologi kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan tetap mempertimbangkan etika dalam bidang kesehatan.

3. Klasifikasi Rumah Sakit

Klasifikasi rumah sakit menurut PERMENKES Nomor 3 Tahun 2020 mengidentifikasi dua jenis klasifikasi rumah sakit:

- a. Rumah Sakit Umum merupakan fasilitas kesehatan yang menawarkan layanan perawatan terhadap pasien yang sesuai dengan jenis penyakitnya. Rumah sakit ini memiliki kategori berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanannya, yaitu:
 - 1) Rumah Sakit Umum Kelas A
 - 2) Rumah Sakit Umum Kelas B
 - 3) Rumah Sakit Umum Kelas C
 - 4) Rumah Sakit Umum Kelas D

b. Rumah Sakit Khusus merupakan fasilitas kesehatan yang fokus pada layanan di bidang atau penyakit khusus, berdasarkan disiplin ilmu, usia, organ, atau karakteristik khusus lainnya. Rumah sakit ini dapat dibedakan menjadi beberapa jenis:

- 1) Rumah Sakit Khusus Kelas A
- 2) Rumah Sakit Khusus Kelas B
- 3) Rumah Sakit Khusus Kelas C

4. Kewajiban Rumah Sakit

Rumah sakit wajib memenuhi ketentuan sesuai Permenkes Nomor 4 Tahun 2018, yang mengharuskan setiap rumah sakit untuk menyusun, mengadakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan sebagai pedoman untuk memberikan layanan kepada pasien dan mengelola rekam medis”.

D. Profil Rumah Sakit

Rumah Sakit Umum Kelas B berlokasi di Jalan Andi Pangeran Pettarani, Kelurahan Banta-bantaeng, Kecamatan Rappocini, Makassar, Sulawesi Selatan. Untuk informasi lebih lanjut, hubungi 0411-853364. Statusnya adalah BLU, Non BLU/BLUD, dan dikelola oleh organisasi Islam. Direktur rumah sakit ini adalah dr. Salwa Mochtar, MARS. Luas tanahnya 44.632 m² dan bangunannya 4.400 m².

1. Visi

Mewujudkan rumah sakit yang berkualitas tinggi agar menjadi pilihan utama masyarakat.

2. Misi

Menyediakan layanan kesehatan yang profesional, meningkatkan sumber daya manusia serta fasilitas dan infrastruktur rumah sakit, mengutamakan kepuasan pasien, dan menjalankan operasional rumah sakit yang berlandaskan pada ukhuwah islamiah, memperluas akses layanan, serta meningkatkan kesejahteraan para pegawai.

E. Tata Cara Upaya Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Seorang perawat gigi melaksanakan tugasnya dengan menerapkan etika perawatan, yang diartikan sebagai "seperangkat norma perilaku agar Perawat Gigi dapat membangun hubungan yang baik dan efektif dengan pasien, keluarga, rekan kerja, maupun masyarakat.”

Hubungan yang harmonis antara Perawat dengan lingkungan sekitarnya akan sangat mendukung kinerjanya, pengembangan diri, serta mengangkat nama almamater dan profesinya. Yang lebih utama dan perlu ditekankan adalah memiliki karakter, sifat, dan kepribadian yang positif, mengingat tugasnya berhubungan langsung dengan orang lain. Menurut (Pudentiana.dkk, 2019) beberapa prinsip dasarnya adalah:

1. Memiliki rasa cinta terhadap seluruh umat manusia tanpa diskriminasi
2. Menunjukkan tingkat pengorbanan atau perhatian sosial yang besar
3. Memiliki ketertarikan dan keinginan dalam sektor perawatan
4. Menjalankan disiplin, kejujuran, dan tanggung jawab atas setiap tindakannya
5. Memiliki pemikiran yang sehat dan bijaksana sebagai landasan untuk

bertindak dengan cepat dan tepat

6. Menunjukkan kesabaran dan keramahan
7. Lembut, tenang, namun tegas

F. Upaya Peningkatan Kesehatan Gigi dan Mulut

1. Promotif

Adalah usaha untuk mengubah perilaku individu, kelompok, atau masyarakat agar mereka memiliki kemampuan dan kebiasaan hidup sehat dalam hal kesehatan gigi.

Maksudnya:

- a. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kesehatan gigi
- b. Mendorong keinginan serta membimbing masyarakat dan individu untuk meningkatkan dan mempertahankan kebiasaan menjaga kesehatan gigi dan mulut sehingga:
 - 1) Mampu merawat kesehatan gigi dan mulut diri sendiri serta keluarga
 - 2) Mampu melakukan tindakan pencegahan penyakit gigi dan mulut, serta menjelaskan kepada anggota keluarga tentang cara menjaga kesehatan gigi
 - 3) Mampu mengenali masalah dalam mulut sejak dini dan kemudian mencari metode pengobatan yang tepat dan benar.

2. Preventif

Sebuah langkah yang diambil untuk mengurangi atau menghapus kemungkinan terjadinya peristiwa yang tidak diinginkan. Contohnya:

a. Pemeriksaan Plak

b. Sikat Gigi Bersama

3. Kuratif

Adalah pelayanan yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit, mengurangi rasa sakit akibat penyakit, mengendalikan penyakit, atau mengatasi kecacatan agar pasien dapat mendapat derajat kesehatan yang maksimal (Pudentiana, 2019)

G. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Kepuasan pasien merupakan reaksi mereka terhadap kesesuaian antara harapan sebelum menerima layanan kesehatan gigi dan mulut dengan kondisi setelah layanan tersebut. Ini dapat diukur dari perbedaan antara kinerja institusi pelayanan kesehatan gigi dan harapan pasien. Secara umum, kepuasan pasien mencerminkan respons terhadap ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan setelah menerima layanan (Muninjaya AAG, 2021)

Layanan kesehatan harus memenuhi karakteristik tertentu, termasuk keterjangkauan dan ketersediaan. Elemen dan kualitas layanan sangat penting, dengan kepuasan konsumen sebagai faktor utama. Jika pasien tidak puas, mereka tidak akan menggunakan layanan meskipun tersedia dan terjangkau. Oleh karena itu, kualitas layanan harus dinilai dari perspektif konsumen, karena itu adalah pengalaman yang mereka terima (Al-Assaf AF, 2020).

Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat diukur melalui pemenuhan berbagai dimensi kualitas pelayanan berdasarkan konsep Mutu Parasuraman:

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan institusi dalam menyediakan layanan yang akurat dan dapat diandalkan sesuai komitmen adalah hal yang krusial. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, termasuk ketepatan waktu, konsisten dengan apa yang dikerjakan, sikap yang ramah, serta tingkat akurasi yang tinggi. Informasi yang disampaikan harus akurat, dengan keterampilan dan kinerja yang sesuai standar, untuk membangun kepercayaan pasien akan pemberian layanan kesehatan.

2. Empati (*Emphaty*)

Empati mencakup kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif, memberikan perhatian kepada individu, dan mempelajari akan kebutuhan pasien. Selain itu, empati juga mencerminkan harapan pasien yang diukur dari sejauh mana petugas dapat memahami dan merasakan situasi yang dialami pasien.

3. Berwujud (*Tangibles*)

Kemampuan instansi untuk menampilkan keberadaannya didepan publik tercermin dari infrastruktur fisik dan kondisi lingkungan sekitar. Layanan yang ditawarkan oleh penyedia mencakup fasilitas yang terdapat di gedung, peralatan ataupun teknologi yang digunakan, serta kinerja karyawan dan cara mereka berkomunikasi.

4. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk menawarkan layanan yang akurat kepada pasien dengan memberikan informasi secara rinci dan jelas dan menghindari penundaan yang tidak perlu, untuk mencegah pandangan negatif terhadap kualitas layanan.

5. Jaminan Kepastian (*Assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, etika, dan keandalan pemberi pelayanan kesehatan, serta bebas dari bahaya atau resiko. Jaminan itu sendiri berarti tindakan untuk memastikan kondisi yang dijamin, sehingga menimbulkan rasa percaya (Jacobus Rico Kuntag. 2021)

Layanan kesehatan berkualitas perlu menyediakan informasi yang jelas mengenai aspek-aspek penting seperti apa, siapa, kapan, di mana, dan bagaimana pelaksanaan layanan. Dimensi informasi ini sangat krusial di puskesmas dan rumah sakit.

Untuk mengukur kepuasan pasien, kita dapat mengelompokkannya ke dalam beberapa kategori, sebagai berikut:

a. Sangat Puas

Sangat puas adalah ukuran subjektif yang mencerminkan penilaian pasien terhadap layanan kesehatan dengan memenuhi kebutuhan ataupun keinginan mereka, seperti kebersihan, keramahan tenaga medis, dan kecepatan administrasi, yang secara keseluruhan mencerminkan kualitas layanan yang maksimal.

b. Puas

Puas merupakan penilaian subjektif pasien terhadap pelayanan kesehatan yang tidak memenuhi kebutuhan atau harapan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan ini termasuk kebersihan sarana, kecepatan proses administrasi, dan sikap tenaga medis, yang semuanya menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori menengah.

c. Tidak Puas

Ketidakpuasan adalah penilaian subjektif pasien yang mencerminkan layanan kesehatan yang tidak memenuhi kebutuhan atau harapan, seperti kebersihan yang kurang, proses administrasi yang lambat, dan hubungan yang tidak ramah dengan tenaga medis. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang rendah (Rangkuti R. 2020)

Berdasarkan skala pengukuran Likert, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan di bidang gigi dan mulut terbagi menjadi lima kategori: sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas (Rangkuti R. 2020)

H. Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Menurut BPJS

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2020 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2019 tentang BPJS, BPJS Kesehatan mulai beroperasi secara resmi pada 1 Januari 2019.

BPJS merupakan lembaga publik yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program jaminan kesehatan bagi seluruh warga Indonesia.

Program JKN ini bertujuan untuk melengkapi kebutuhan kesehatan masyarakat, baik bagi individu yang membayar iuran maupun yang iurannya ditanggung oleh pemerintah melalui BPJS Kesehatan. Para pemangku kepentingan perlu memahami prosedur kebijakan pelayanan untuk mendapatkan layanan kesehatan sesuai hak mereka. Oleh karena itu, Buku Panduan Praktis diperlukan untuk menjelaskan hak dan kewajiban semua pihak, seperti dokter, fasilitas kesehatan, peserta BPJS Kesehatan, serta seluruh lapisan masyarakat yang ingin mengetahui mengenai program ini.

1. Definisi

Layanan Dokter Gigi Primer merupakan layanan dasar kesehatan yang menyeluruh, dengan tujuan untuk menaikkan derajat kesehatan gigi dan mulut untuk seluruh lapisan masyarakat. (Panduan Dokter Gigi di Faskes Primer, Direktorat BUKU Dasar Kemenkes RI, 2019)

2. Prinsip Pelayanan

Prinsip pelayanan kedokteran gigi primer mencakup:

- a. Kontak awal: Dokter gigi berperan sebagai penyedia layanan pertama yang dihadapi pasien terkait permasalahan gigi dan mulut.
- b. Pelayanan yang bersifat personal: Memiliki kaitan antara dokter gigi dan pasien serta keluarganya memungkinkan dokter untuk lebih memahami masalah pasien.
- c. Pelayanan komprehensif: Menyediakan layanan yang meliputi pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan, dan pemulihan sesuai kebutuhan pasien. Oleh karena itu,

pelayanan kesehatan gigi keluarga berfokus pada paradigma kesehatan.

- d. Paradigma kesehatan: Dokter gigi diharapkan dapat mengajak setiap orang untuk lebih mandiri dalam merawat kesehatan mereka. Layanan berkelanjutan: Layanan ini menekankan pentingnya membangun hubungan yang baik dan dapat berlanjut antara dokter gigi dan pasien dalam melakukan perawatan gigi dan mulut yang berkelanjutan seiring dengan berbagai fase kehidupan pasien.
- e. Koordinasi dan kolaborasi: Dokter gigi di puskesmas harus bekerja sama dengan disiplin lain, merujuk pasien ke spesialis, serta menyampaikan informasi dengan jelas kepada pasien terkait permasalahan kesehatannya.
- f. Dokter gigi di pusat kesehatan primer memperhatikan kondisi pasien dalam konteks keluarga dan mempertimbangkan pengaruh lingkungan sosial serta budaya saat menangani masalah kesehatan mereka.

3. Pemberian Pelayanan

Peserta BPJS Kesehatan dapat mendapatkan layanan gigi di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Lanjutan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama:

- a. Dokter Gigi Puskesmas.
- b. Dokter Gigi di Klinik.
- c. Dokter Gigi Praktek Mandiri

Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan

a. Dokter Gigi Spesialis/Sub Spesialis

4. Pelayanan Gigi

a. Cakupan Pelayanan

- 1) Administrasi layanan mencakup biaya pendaftaran peserta untuk perawatan dan pengeluaran surat rujukan ke fasilitas kesehatan lanjutan untuk kondisi yang tidak dapat dilakukan di fasilitas kesehatan primer.
- 2) pemeriksaan, perawatan, serta konsultasi
- 3) pramedikasi
- 4) Kegawatdaruratan oro-dental
- 5) Ekstraksi gigi susu
- 6) Pencabutan gigi dewasa tanpa komplikasi
- 7) Medikasi setelah pencabutan
- 8) kepadatan komposit/GIC
- 9) kawat gigi (1 kali setahun)

b. Prosedur

1) Pendaftaran

- a) Jika pasien memutuskan untuk mendaftar di Puskesmas/Klinik sebagai Fasilitas Kesehatan Utama, maka:

(1) Puskesmas maupun klinik harus memiliki jaringan tenaga kesehatan seperti dokter gigi, laboratorium, bidan, dan fasilitas pendukung lainnya.

(2) Pasien akan menerima perawatan gigi dari dokter gigi di Puskesmas atau klinik yang terhubung.

(3) Pasien tidak perlu mendaftar di Dokter Gigi yang diluar dari puskesmas atau klinik.

b) Jika pasien memutuskan untuk mendaftar di Dokter Praktek mandiri sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, maka:

(1) Pasien dapat mendaftarkan dirinya ke Dokter Gigi Praktek Mandiri menurut pilihannya sendiri dengan mengisi formulir yang telah tersedia di BPJS Kesehatan.

(2) Layanan gigi akan disediakan oleh Dokter Gigi berdasarkan keputusan pasien.

(3) Perubahan fasilitas kesehatan dokter gigi hanya dapat dilakukan setelah peserta terdaftar selama minimal 3 bulan.

2) Pelayanan

a) Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

(1) Peserta dapat memilih untuk mengunjungi Puskesmas, Klinik, maupun praktek dokter Gigi Mandiri.

(2) Pasien diwajibkan untuk memperlihatkan kartu BPJS Kesehatan saat proses pendaftaran.

(3) Fasilitas Kesehatan akan memverifikasi keaslian kartu pasien.

(4) Fasilitas Kesehatan akan memberikan pengobatan dan

pemeriksaan kesehatan.

- (5) Pasien wajib menandatangani bukti pelayanan setelah selesai.
- (6) Jika diperlukan, peserta akan diberikan obat sesuai indikasi medis.
- (7) Rujukan untuk kasus gigi dilakukan oleh Dokter Gigi jika memerlukan tindakan spesialis, kecuali di Puskesmas/Klinik tanpa Dokter Gigi.

b) Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan

- (1) Peserta diwajibkan menyertakan kartu BPJS Kesehatan dan surat rujukan dari Fasilitas Kesehatan Pertama.
- (2) Pendaftaran di Rumah Sakit memerlukan kartu tanda pengenal ataupun kartu BPJS dan surat rujukan.
- (3) Fasilitas Kesehatan harus memastikan keaslian kartu dan surat rujukan, lalu memasukkan data ke aplikasi SEP dan mencetaknya.
- (4) SEP akan disetujui oleh petugas BPJS Kesehatan di rumah sakit.
- (5) Peserta berhak atas layanan kesehatan yang mencakup pemeriksaan, perawatan, tindakan medis, obat-obatan, dan BMHP.
- (6) Terakhir peserta harus membubuhi tanda tangan sebagai bukti pelayanan pada formulir yang telah tersedia setelah menerima layanan di Fasilitas Kesehatan

5. Pelayanan Protease Gigi/Gigi Palsu

a. Cakupan Layanan

- 1) Gigi tiruan adalah layanan tambahan namun terdapat batasan bagi peserta BPJS Kesehatan.
- 2) Pelayanan ini tersedia di Fasilitas Kesehatan Pertama dan Rujukan Lanjutan.
- 3) Gigi tiruan diberikan kepada pasien yang kehilangan gigi sesuai indikasi medis dan karena saran dari dokter gigi.
- 4) Tarif maksimum mengganti protesa gigi yaitu Rp. 1.000.000,- dengan rincian maksimum Rp. 500.000,- per rahang, sesuai ketentuan Fasilitas Kesehatan,
Rincian per rahang:
 - 1 sampai dengan 8 gigi Rp 250.000,
 - 9 sampai dengan 16 gigi Rp. 500,000,

b. Prosedur Pelayanan

- 1) Prosedur layanan ini tetap sesuai dengan yang telah ditetapkan.
- 2) Pasien akan menerima resep untuk gigi tiruan jika diperlukan, yang mencakup jumlah dan bagian gigi yang perlu diperhatikan.
- 3) Protesa gigi/gigi palsu dapat diperoleh melalui:
 - a) Dokter Gigi praktik mandiri.
 - b) Puskesmas dengan tenaga dokter gigi.
 - c) Klinik yang memiliki tenaga dokter gigi.
 - d) Rumah Sakit.

- 4) Peserta diwajibkan memberikan tanda tangan sebagai bukti penerimaan setelah menerima gigi tiruan.
- 5) Gigi tiruan dapat diberikan kembali setiap dua tahun sesuai dengan indikasi medis untuk gigi yang sama.

6. Pelayanan Gigi Yang Tidak Terjamin

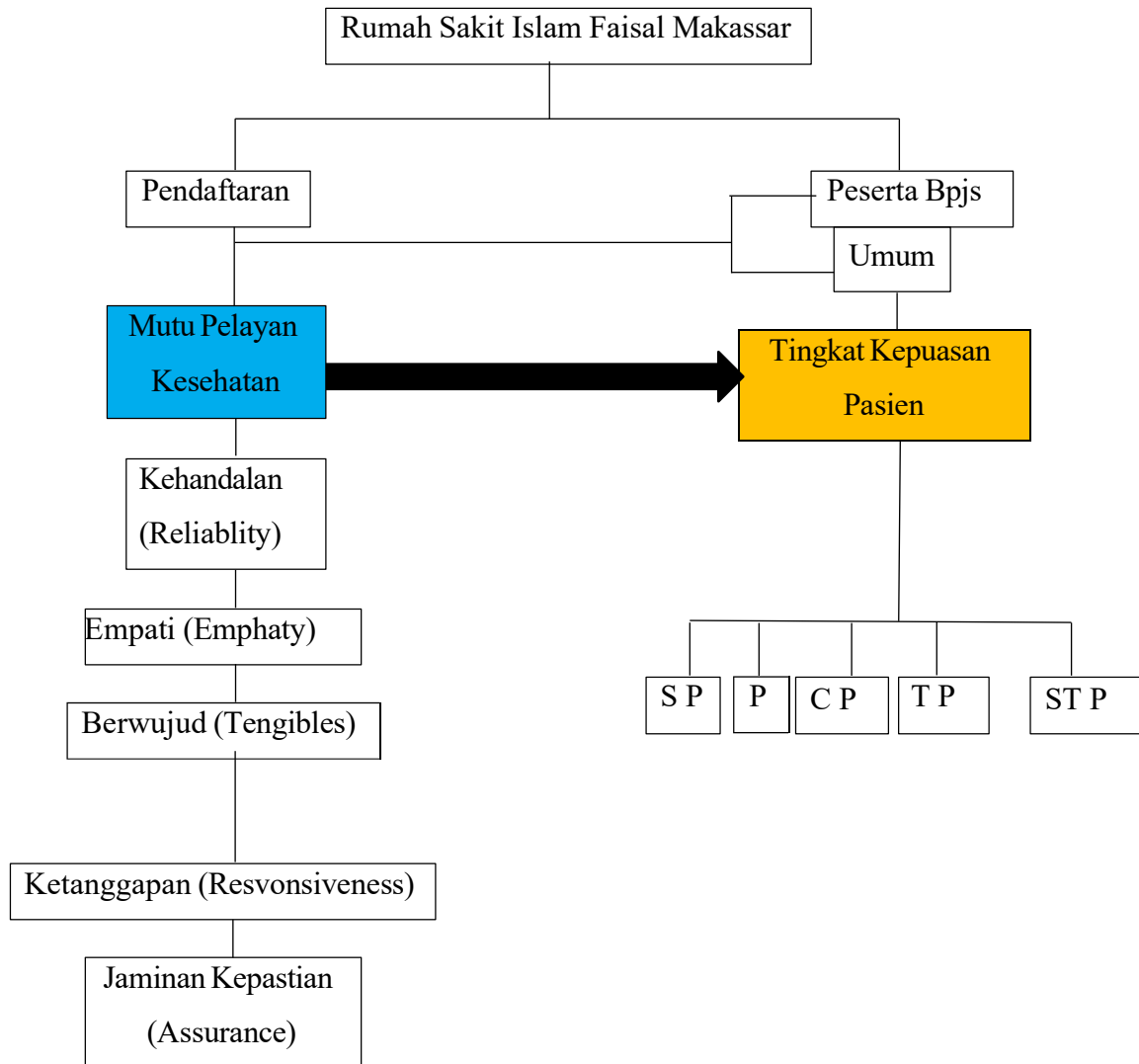
- a. Layanan kesehatan yang dilaksanakan tanpa mengikuti prosedur regulasi.
- b. Layanan kesehatan di fasilitas yang tidak berkolaborasi dengan BPJS Kesehatan hanya tersedia untuk keadaan darurat.
- c. Layanan kesehatan yang dilakukan di luar negeri,
- d. Layanan kesehatan yang bersifat estetika,
- e. Pelayanan ortodonti untuk meratakan gigi,
- f. Biaya layanan lain yang tidak termasuk dalam Manfaat Jaminan Kesehatan.

7. Pembayaran

BPJS Kesehatan membayar Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama melalui sistem kapitasi. Berikut adalah ketentuannya:

- a. Dokter Gigi Praktek Mandiri menerima pembayaran langsung menurut jumlah peserta yang terdaftar.
- b. Dokter gigi di Klinik atau Puskesmas tidak menerima pembayaran secara langsung, tetapi melalui Klinik atau Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.

I. Kerangka Konsep



Keterangan :



J. Hipotesis

1. Kepuasan pasien BPJS dan Umum terhadap layanan kesehatan di RSI Faisal Makassar.
2. Ketidakpuasan pasien BPJS dan Umum terhadap layanan kesehatan di RSI Faisal Makassar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif observasional dengan tujuan mengumpulkan informasi tentang populasi yang diteliti dan mendapatkan perspektif pasien dengan membandingkan harapan serta kebutuhan mereka dalam layanan kesehatan melalui BPJS dan layanan umum di RSI Faisal Makassar.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke poli gigi dan terdaftar sebagai anggota BPJS kesehatan dan umum di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.

2. Sampel

Adapun sampel yang akan diteliti yaitu 35 sampel, yang terdapat di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar pada bulan Mei dan Juni tahun 2025.

Sampel diambil dengan metode *simple random sampling vs probability sampling*. Teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSI Faisal Makassar pada tahun 2025 untuk mengevaluasi kepuasan pasien BPJS dan pasien umum yang terdaftar selama tahun tersebut.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Dependent (Terikat) : Kepuasan Pasien
2. Variabel Independent (Tidak Terikat) : Mutu Pelayanan Kesehatan

E. Instrument Penelitian

- a. Alat dan Bahan
 - 1) ATK (Alat Tulis Kantor)
 - 2) Kertas Kuesioner
 - 3) Lembar Informed Consent (Lembar Persetujuan)

F. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Kepuasan pasien adalah ukuran seberapa puas seseorang terhadap kualitas layanan kesehatan gigi dan mulut diklasifikasikan dalam lima kategori: sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.
2. Mutu Pelayanan Kesehatan
 - a. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan yang memenuhi janji dengan tepat dan dapat diandalkan adalah hal yang krusial. Kinerja harus sejalan dengan ekspektasi pelanggan, mencakup ketepatan waktu, pelayanan yang konsisten dan tanpa kesalahan, sikap empati, serta tingkat keakuratan yang maksimal. Selain itu, informasi yang akurat diperlukan agar keterampilan serta kapasitas dalam menyelesaikan tugas sesuai standar, sehingga membangun kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

b. Berwujud (*Tangibles*)

Kemampuan instansi dalam menampilkan eksistensinya terhadap publik tercermin dari penampilan serta kualitas infrastruktur yang dimiliki, serta kondisi lingkungan sekitar sebagai bukti nyata. Layanan yang disediakan mencakup berbagai aspek, seperti fasilitas fisik (gedung), peralatan (teknologi), penampilan karyawan, dan saluran komunikasi yang ada.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk memberikan bantuan dan layanan yang tepat kepada pasien sangat penting, termasuk memberikan informasi yang jelas dan menghindari penundaan yang tidak memiliki alasan jelas harus dihindari untuk mencegah kesan tidak baik terhadap kualitas pelayanan.

d. Jaminan Kepastian (*Assurance*)

Meliputi pengetahuan, sikap ramah, hingga karakter yang dapat diandalkan dari tenaga kesehatan, serta bebas dari bahaya atau risiko. Asuransi dipahami sebagai aktivitas untuk memastikan atau menjamin kondisi yang dilindungi, yang pada akhirnya dapat menumbuhkan rasa percaya. (Jacobus Rico Kuntag. 2021)

G. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Dalam melakukan penelitian ini kita memperoleh data, data yang didapat merupakan data kuantitatif primer. Data ini didapat langsung dari pasien

yang mengunjungi RSI Faisal Makassar dan terdaftar sebagai anggota BPJS atau pasien umum melalui kuesioner. Selain itu, terdapat juga data sekunder yang diambil dari informasi tambahan di RSI Faisal Makassar.

2. Kebijakan Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pasien BPJS di RSI Faisal Makassar. Setelah itu, data yang terkumpul akan dianalisis. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari informasi tambahan di RSI Faisal Makassar.

a. Langkah Kerja

1) Persiapan

- a) Mendapatkan izin dari kampus jurusan kesehatan gigi
- b) Mengurus izin dari dinkes
- c) Memperoleh izin dari Rumah Sakit Islam Faisal Makassar
- d) Menyiapkan Kuesioner

2) Pelaksanaan

- a) Mengambil sampel dari populasi yang telah ada
- b) Menyebarkan kuesioner
- c) Mengisi kuesioner
- d) Mengumpulkan kembali lembar kuesioner untuk pengolahan data.

3) Pengelolaan data

H. Pengelolaan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diselesaikan dikumpulkan dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan bobot nilai dari skala Likert. Analisis data dilakukan dengan menghitung persentase dari semua jawaban responden, yang dikelompokkan berdasarkan klasifikasi seperti sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

1. Kriteria Bobot

Tabel 3.1 Kriteria Bobot

No	Kategori	Bobot
1	Sangat puas	5
2	Puas	4
3	Cukup puas	3
4	Tidak puas	2
5	Sangat tidak puas	1

2. Kriteria Nilai

Tabel 3.2 Kriteria Nilai

No	Kategori	Bobot
1	Sangat Puas	81% - 100%
2	Puas	61% - 80%
3	Cukup Puas	41% - 60%
4	Tidak Puas	21% - 40%
5	Sangat Tidak Puas	0% - 20%

Pengelolaan data selanjutnya dilakukan menggunakan sistem tabulasi data dengan menerapkan analisis frekuensi dasar menggunakan rumus:

- a. Untuk menentukan presentase maka dapat digunakan dengan rumus seperti dibawah ini:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

- P = Persentase (%)
- f = Jawaban Responden
- n = Jumlah Responden

- a. Menurut sugiono (2006) yaitu:

- 1) Untuk menghitung Skor (N), gunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai Skor (N)} = \text{Bobot} \times \text{Nilai}$$

Keterangan :

- Bobot = Skor Kategori (Skala Likert 1,2,3,4,5)
- Nilai = Frekuensi Hasil Jawaban Responden

- 2) Untuk menghitung persentase skor, dapat digunakan rumus, seperti dibawah ini:

$$\text{Presentase (\%)} \text{ Nilai Skor} = \frac{\text{skor yang dicapai}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan :

- Skor yang dicapai = Total atau Σ Nilai Skor (N)
- Skor maksimal = skor tertinggi pada skala Likert dikali dengan jumlah Sampel

3) Untuk menghitung nilai rata-rata, digunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai rata – rata skor (\%)} = \frac{\Sigma \text{ presentase nilai skor \%}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Keterangan :

- Σ Persentase nilai skor (%) = total persentase skor dari keseluruhan pertanyaan
- Jumlah pertanyaan = banyaknya pertanyaan

Data yang diperoleh dari lembar kuesioner, wawancara, dan observasi akan dianalisis untuk menarik kesimpulan.

I. Etika Penelitian

Etika penelitian dibuat untuk melindungi hak-hak partisipan, memastikan kerahasiaan baik bagi partisipan maupun peneliti selama proses penelitian. Aspek etika menjadi hal yang krusial dalam penelitian yang melibatkan manusia, sehingga aspek etika yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Informed consent (Lembar persetujuan)

Informed consent dibagikan kepada peserta sebelum mereka menyatakan kesediaan untuk berpartisipasi sebagai responden. Tujuan dari persetujuan ini adalah untuk memberikan informasi mengenai penelitian yang akan dilaksanakan. Dengan demikian, responden dapat membuat keputusan mengenai keikutsertaannya dalam penelitian tersebut.

2. Label nama

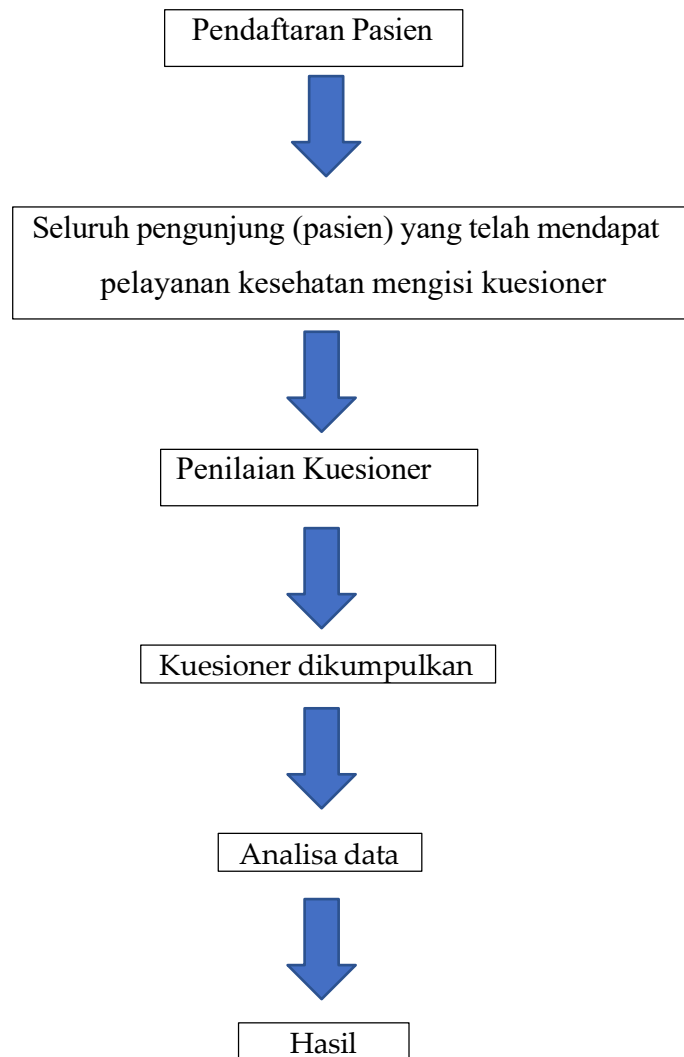
Peneliti menjamin kepada responden bahwa nama mereka tidak akan dicantumkan dalam penelitian. Dalam pengolahan dan publikasi data,

peneliti akan menggunakan kode sebagai pengganti nama responden.

3. Kerahasiaan

Informasi dari responden akan dirahasiakan, kecuali data tertentu yang dipublikasikan sebagai hasil penelitian. Etika penelitian menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan. Sebelum penelitian, peneliti mengajukan proposal dan meminta izin dari Jurusan Kesehatan Gigi. Peneliti juga melakukan survei di lokasi dan bertemu dengan Kepala RSI Faisal Makassar. Setelah survei, proposal diserahkan dan tujuan penelitian dijelaskan untuk mendapatkan izin, lalu penelitian dilanjutkan sesuai jadwal yang disepakati.

J. Alur Penelitian



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada bagian ini, akan dijabarkan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan umum di poli gigi rumah Sakit Islam Faisal Makassar, yang terdiri atas distribusi kehandalan (*reliability*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*).

1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 4.1 Distribusi 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 4.1, 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 pelayanan umum, seluruh responden merasa sangat puas, dengan jumlah responden sebanyak 16

orang (100%).

Tabel 4.2 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 4.2, 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*).

2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Empati (*Emphaty*)

Tabel 4.3 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Empati (Emphaty)

Kategori	BPJS		Umum	
	f	%	F	%
Sangat Puas	6	31.6	16	100.0
Puas	12	63.1	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 4.3, paling banya ditemui pada kategori puas, dengan 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 4 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*).

3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Berwujud (*Tangibles*)

Tabel 4 5 Distribusi 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

Kategori	BPJS		Umum	
	f	%	F	%
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, yaitu 15 orang (93.7%) merasa sangat puas terhadap pelayanan, dan 1 orang responden (6.3%) merasa puas terhadap pelayanan umum.

Tabel 4.6 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*)

4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 4.7 Distribusi 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 4.8 Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness	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*).

5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jaminan Kepastian (*Assurance*)

Tabel 4.9 Distribusi 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.

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 4.10 Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum Berdasarkan Kepastian (Assurance)

Assurance	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*).

6. Tingkat Kepuasan Pelayanan BPJS dan Pelayanan Umum

Tabel 4.11 Distribusi 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	0	0	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 4.12 Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum

Pelayanan	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.

B. Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat perbedaan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan BPJS dan Umum menurut aspek keandalan (*reliability*). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS sebagian besar berada pada kategori puas, dengan jumlah 11 orang responden (57.9%). Sementara itu, pada pelayanan umum, seluruh responden merasa sangat puas, dengan jumlah responden sebanyak 16 orang (100%).

Selain itu, hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan pasien pada pelayanan umum lebih tinggi dibandingkan dengan pasien pada pelayanan BPJS. Pada pelayanan BPJS 77.8%, sedangkan pada pelayanan umum 89.7%. diperoleh Nilai 0.001 yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan umum berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*). Yang mana tingkat kepuasan pasien pada pelayanan umum cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan BPJS.

Kepuasan pasien terkait keandalan atau *reliability* pelayanan jika layanan dapat dipercaya oleh pelanggan, termasuk konsistensi layanan, serta lamanya masa tunggu pasien. Keandalan seorang petugas kesehatan sangat penting untuk membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya, seperti melayani pasien secara cepat dan tidak mengulur waktu, tidak membiarkan pasien menunggu lama untuk pemeriksaan kesehatan, dan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga pasien merasa nyaman dan senang dengan perawatan yang mereka terima (Usman et al., 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Said et al., (2024) menemukan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan BPJS dan Umum terkait dengan aspek kehandalan. Pada penelitian tersebut, sebanyak 25 orang responden (58.1%) responden merasa puas dengan pelayanan BPJS, sedangkan pada pelayanan Umum, terdapat 38 orang

responden (88.4%) yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek Empati (*Emphaty*) pelayanan BPJS paling banyak pada kategori puas, dengan jumlah 12 orang (63.1%). Sementara itu, pada pelayanan umum, tingkat kepuasan responden seluruhnya berada pada kategori sangat puas dengan jumlah 16 orang responden (100%).

Hasil uji *mann-whitney* diperoleh nilai rata-rata kepuasan pasien pada pelayanan BPJS 79.5%, sedangkan pada pelayanan umum 89.2% yang menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pada pelayanan umum lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan BPJS. Nilai 0.007 menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan umum berdasarkan aspek empati (*emphaty*).

Pada aspek empati, tenaga kesehatan diharapkan perlu memberikan perhatian secara mendalam kepada pasien. Hal tersebut ditunjukkan dengan keramahan tenaga kesehatan dalam melayani dan menjawab setiap pertanyaan pasien. Tenaga kesehatan juga harus mampu menenangkan kecemasan pasien, serta memberikan ketenangan, rasa nyaman, serta dukungan kepada pasien secara adil dan terbuka kepada seluruh pasien tanpa memandang status sosial yang ada (Rosnaini et al., 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Romantir et al., (2024) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek empati terhadap pelayanan kesehatan BPJS dan Umum. Pada pelayanan

BPJS, sebagian besar responden yaitu 35 orang (70%) memiliki tingkat kepuasan yang baik. Sementara itu, pada pelayanan Umum, sebanyak 39 orang responden (78%) memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap pelayanan yg diberikan.

3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Berwujud (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS berdasarkan aspek berwujud (*tangibles*) sebagian besar berada pada kategori sangat puas dengan jumlah 12 orang responden (63.1%). Sementara itu, pada pelayanan umum, sebagian besar responden, yaitu 15 orang (93.7%) merasa sangat puas terhadap pelayanan.

Berdasarkan hasil uji statistik, nilai rata-rata kepuasan pasien pada pelayanan BPJS 81.2%, sedangkan pada pelayanan umum 89.7%. Nilai 0.001 yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan umum berdasarkan aspek berwujud (*tangibles*) dengan tingkat kepuasan pada pelayanan umum lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan BPJS.

Berwujud (*Tangibles*) merupakan segala sesuatu yang dapat dilihat dan dinikmati secara langsung melalui indra penglihatan. Keadaan fisik pelayanan kesehatan sangat penting untuk menunjukkan kualitas layanan, karena semakin baik fasilitasnya, semakin tinggi kepuasan pasien. Hal-hal yang perlu diperhatikan tentang keadaan fisik pelayanan kesehatan adalah ruangan yang bersih, rapi, nyaman, dan tempat tidur yang sudah disiapkan dan bersih. Karena pasien juga membutuhkan sarana dan prasarana yang

bersih dan nyaman karena berhubungan dengan kategori penilaian pelayanan kesehatan yang berkualitas (Usman et al., 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Romantir et al., (2024) bahwa terdapat perbedaan kepuasan responden BPJS dan Umum di tinjau dari aspek berwujud. Pada pelayanan BPJS, terdapat 32 orang responden (64%) yang memiliki tingkat kepuasan yang baik. Sementara itu, pada pelayanan non-BPJS, terdapat 44 orang responden (88%) yang memiliki kepuasan yang baik terhadap aspek berwujud.

4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek Ketanggapan (*Responsiveness*). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS berdasarkan aspek ketanggapan sebagian besar berada pada kategori puas, dengan jumlah 10 orang responden (52.6%). Sementara itu, pada pelayanan umum, seluruh responden merasa sangat puas, dengan jumlah responden sebanyak 16 orang (100%).

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai rata-rata kepuasan pasien pada pelayanan BPJS 64.4%, sedangkan pada pelayanan umum 90.7%, sehingga dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelayanan umum lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan BPJS. Nilai 0.001 menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan umum berdasarkan aspek ketanggapan (*responsiveness*).

Ketanggapan merupakan kemampuan dan kesediaan tenaga kesehatan untuk mampu membantu dan memberikan respon kepada pasien secara langgap, dan memberikan informasi dengan cepat kepada pasien. Aspek ketanggapan merefleksikan pelayanan kesehatan yaitu pelayanan tenaga kesehatan yang cepat, memberikan pelayanan tepat waktu dan memberikan solusi terhadap permasalahan dengan tidak menghilangkan etika pelayanan (Rosnaini et al., 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Said et al., (2024) menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan responden berdasarkan aspek ketanggapan. Sebanyak 28 responden (50%) dengan BPJS merasa puas dengan pelayanan dari aspek ketanggapan. Sementara itu, pada responden Umum, sebanyak 41 orang (95.3%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jaminan Kepastian (*Assurance*)

Hasil penelitian diperoleh data bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS berdasarkan aspek Kepastian (*Assurance*) sebagian besar berada pada kategori puas dengan jumlah 13 orang responden (68.4%). Sementara itu, pada pelayanan umum, sebagian besar responden, yaitu 15 orang (93.7%) merasa sangat puas terhadap pelayanan.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan responden pelayanan umum lebih tinggi dibandingkn dengan pelayanan BPJS. Nilai rata-rata kepuasan pasien pada pelayanan BPJS 72.4%, sedangkan pada pelayanan umum 88.7%. Nilai 0.001 menunjukkan adanya

perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan umum berdasarkan aspek kepastian (*assurance*).

Kualitas pelayanan dimensi kepastian (*assurance*) adalah kemampuan tenaga kesehatan untuk meningkatkan rasa percaya dan kepastian terhadap pasien. Dimensi ini merefleksikan keamanan operasional serta kompetensi jasa pelayanan, dan melihat keyakinan yang didapat dari kejelasan informasi untuk pasien, kepastian pasien untuk memperoleh pelayanan, dan kemampuan tenaga kesehatan saat melayani pasien (Rosnaini et al., 2024).

Penelitian oleh Said et al., (2024) mengemukakan bahwa terdapat perbedaan kepastian yang diterima responden dengan BPJS dan Umum. Responden dengan BPJS sebanyak 33 orang (76.1%) merasa puas terhadap kepastian yang diperoleh. Sementara pada pasien Umum, sebanyak 40 orang responden (93%) merasa puas terhadap kepastian yang diperoleh.

6. Tingkat Kepuasan Pelayanan BPJS dan Pelayanan Umum

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan BPJS dengan jumlah 16 orang responden (84.2%). Sementara itu, pada pelayanan umum, seluruh responden merasa sangat puas, dengan jumlah 16 orang (100%).

Hasil uji statistik pada data kepuasan pelayanan BPJS dan pelayanan umum yang dirangkum dari 5 dimensi mutu pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangibles*), ketanggapan

(*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*). Diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pelayanan umum lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan BPJS.

Nilai rata-rata kepuasan pasien pada pelayanan BPJS 75%, sedangkan pada pelayanan umum 89.5%. Nilai 0.001 atau 0.05 yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan pelayanan umum. Dimana tingkat kepuasan pelayanan kesehatan umum lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelayanan BPJS.

Kepuasan pasien adalah hal penting bagi rumah sakit dan penyedia layanan kesehatan untuk tetap eksis di tengah persaingan global. Karena itu, kepuasan pasien adalah apa yang dipikirkan pasien tentang kinerja pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien (Lohaa et al., 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan umum lebih baik dibandingkan dengan pelayanan BPJS. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Marga et al., 2022), yang diketahui bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan responden BPJS dan Umum. Sebagian besar responden dengan BPJS merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan jumlah responden 20 orang (25%). Sementara itu, pada responden Umum, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan jumlah 28 orang (35%).

Selain itu, menurut penelitian Romantir et al., (2024) tingkat kepuasan pada responden dengan non-BPJS lebih tinggi dibandingkan dengan responden BPJS. Responden Umum memiliki tingkat kepuasan sebesar 68% (34 orang). Sementara responden Umum memiliki tingkat kepuasan sebesar 76% (38 orang).

Hal tersebut menandakan bahwa seringkali terjadi ketimpangan pelayanan antara pasien dengan BPJS dan Umum. Menurut (Lohaa et al., 2022) persepsi bahwa ada perbedaan dalam kepuasan pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum disebabkan oleh beberapa faktor termasuk waktu tunggu yang lama sebelum mendapatkan pelayanan karena administrasi, prosedur pasien BPJS yang kadang-kadang sulit (sistem rujukan berjenjang) dibandingkan dengan pasien umum.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dengan pasien umum di fasilitas pelayanan kesehatan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, serta studi literatur yang mendukung. Fokus pembahasan terletak pada lima aspek utama, yaitu: akses layanan, kualitas pelayanan, fasilitas, biaya, serta persepsi pasien. (Dwiandhono Irfan, 2025).

Berdasarkan pengamatan penulis dan hasil wawancara, pasien BPJS mengalami tahapan layanan yang lebih panjang dibandingkan pasien umum. Pasien BPJS harus mengikuti sistem rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (FKTL). Hal ini membuat proses administrasi menjadi lebih kompleks dan

waktu tunggu menjadi lebih lama. Sebaliknya, pasien umum dapat langsung mengakses layanan spesialis atau rumah sakit tanpa rujukan, yang membuat pelayanan menjadi lebih cepat dan praktis. kondisi ini menjadi faktor utama mengapa pasien umum cenderung lebih puas dalam hal kecepatan akses pelayanan. (Eriyanti, 2020).

Dari hasil observasi, terdapat perbedaan signifikan dalam perlakuan tenaga medis terhadap pasien BPJS dan pasien umum. Beberapa pasien BPJS merasa kurang diperhatikan atau dilayani secara terburu-buru. Sementara itu, pasien umum mengaku lebih diperhatikan dan dilayani dengan lebih personal. Perbedaan ini bukan semata-mata karena niat diskriminasi, namun bisa disebabkan oleh beban kerja tenaga kesehatan yang tinggi serta anggapan bahwa pasien umum membawa kontribusi finansial lebih besar secara langsung. (Jacobus Rico Kuntag, 2021).

Selain itu, beberapa obat yang dibutuhkan pasien tidak tersedia dalam daftar formularium nasional BPJS, sehingga pasien harus membeli sendiri. Sementara pasien umum dapat dengan bebas memilih layanan dan obat tanpa batasan administrasi. Penulis menilai bahwa keterbatasan ini menurunkan tingkat kepuasan pasien BPJS terutama bagi pasien dengan penyakit kronis yang membutuhkan perawatan khusus. Pasien BPJS merasa puas karena hampir seluruh biaya pelayanan ditanggung oleh pemerintah melalui sistem jaminan sosial. Hal ini sangat membantu kelompok masyarakat menengah ke bawah. Namun, kepuasan terhadap biaya tidak selalu diiringi oleh kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan.

Sebaliknya, pasien umum membayar penuh untuk layanan kesehatan, tetapi merasa puas karena mereka memiliki kebebasan dalam memilih dokter, layanan, dan fasilitas yang diinginkan. Dari sudut pandang, aspek pembiayaan menjadi keunggulan utama sistem BPJS, namun harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan agar kepuasan keseluruhan meningkat. (Jamal ufaira figriyah, 2024).

Persepsi pasien terhadap pelayanan sangat dipengaruhi oleh interaksi dengan tenaga kesehatan. Bahwa pasien umum merasa lebih "dihargai" karena mereka membayar langsung, sedangkan pasien BPJS terkadang merasa disepelekan atau tidak diprioritaskan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada stigma dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS. Bahwa pelayanan yang ideal adalah yang tidak membedakan pasien berdasarkan metode pembiayaan, tetapi berdasarkan kebutuhan medis. (Mariani Yerni, 2022).

Secara keseluruhan, bahwa meskipun pasien BPJS telah memberikan jaminan akses layanan kesehatan yang luas, perbedaan dalam kualitas layanan dan persepsi perlakuan membuat tingkat kepuasan pasien BPJS masih lebih rendah dibanding pasien umum. Dapat dilihat juga adanya ketimpangan persepsi tenaga kesehatan terhadap pasien berdasarkan jenis layanan yang digunakan. Hal ini menjadi tantangan besar dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang adil dan berkualitas. (Oroh Merryani, 2021).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat di simpulkan:

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan Umum di poli gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar memiliki hubungan yang signifikan dengan kehandalan (Reliability), Empati (Emphaty), Berwujud (Tangibles), Ketanggapan (Responsiveness) dan Kepastian (Assurance).
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS dan Umum di poli gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar karena Terdapat perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum. Pasien umum umumnya lebih puas terhadap kecepatan dan kualitas layanan, sementara pasien BPJS lebih puas dari segi biaya. Faktor seperti akses layanan, sikap tenaga medis, serta ketersediaan obat dan fasilitas memengaruhi tingkat kepuasan keduanya.

B. Saran

1. Pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan secara merata tanpa membedakan jenis pasien. Sistem BPJS juga perlu disederhanakan agar lebih cepat dan efisien. Tenaga kesehatan diharapkan memberikan layanan yang ramah dan adil kepada semua pasien.

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. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/view/4303>
- 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 PelayananKesehatan.<https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/article/view/5229>.
- Ifansyha Noor. 2020. *Analisis Analisis Berwujud (Tangible), Kehandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsibility), Jaminan (Assurance) Dan Empati (Empathy) (Pelayanan Satu Pintu) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Hulu Sungai Tengah (Hst) Kalimantan*

Selatan.16(2).Online.JurnalKesehatan.<https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/kiandai/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 Metode Survei dipoli Klinik Gigi Rumah sakit Labuan Baji Kota Makassar*. 20 (1). Online. Jurnal Stialan.<https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/gg/article/view/746>.
- 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. Online. Jurnal Penelitian Kesehatan.<http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPK>.
- Oroh Merryani E, dkk. 2021. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Internal 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 BDIJ, Volume 2, Nomor 3 Januari - Juni 2020.
- Rahina yudha. 2025. *Kepuasan pasien Terhadap Kesehatan Gigi dan Mutu Di Rumah sakit Negara*. 8(1). Online. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/BDSSE/article/view/10810>
- Yanti Refliza. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut: Systematic Literature Review*.7 (10). Online. <https://ejournal.unimman.ac.id/index.php/jusika/article/view>.

- 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/](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. *JHIC: 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.

LAMPIRAN

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1 Surat Pengajuan Izin Penelitian



Kementerian Kesehatan Poltekkes Makassar

📍 Jalan Wijaya Kusuma Raya No. 46 Santa-Bantaeng
Makassar, Sulawesi Selatan, 90222
☎ 081 15566605
🌐 <http://portal.poltekkes-mks.ac.id/>

Nomor : PP.06.02/F.XII.11.3/459/2025
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin penelitian
untuk SKRIPSI.

Kepada :

Yth : Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Cq. Bidang
Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Sulawesi Selatan

di
Tempat

Sesuai kurikulum Program Studi Terapi Gigi Program Sarjana Terapi Jurusan Kesehatan
Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar tahun akademik 2024/2025, setiap mahasiswa wajib menyusun
Skripsi dalam penyelesaian studinya.

Untuk hal tersebut kami mohon, kiranya mahasiswa kami:

nama : Nurmuslimah
NIM : PO714261211096
Judul skripsi : Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan
Umum di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Falsai Makassar

Dapat dilizinkan untuk melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Islam Falsai Makassar

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Makassar, 5 Juni 2025
Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik
Kesehatan Kementerian Kesehatan
Makassar.,



Syamsuddin abubakar.S.SIT.M.MKes
NIP 196606221989031003

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian yang diajukan Ke Pemprov



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 13031/S.01/PTSP/2025	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Direktur RS. Islam Falsal Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Makassar Nomor : PP.06.02/F.XII.11.3/459/2025 tanggal 05 Juni 202 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: NURMUSLIMAH
Nomor Pokok	: P0714261211096
Program Studi	: Terapi Gigi
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (D4)
Alamat	: Jl. Wijaya Kusuma Raya No. 46 Banta-Bantaeng, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun KARYA TULIS, dengan judul :

" Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Falsal Makassar "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 16 Juni s/d 16 Juli 2025

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 16 Juni 2025

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Makassar di Makassar;
2. Pertinggal.

Lampiran 3 Surat Keterangan Layak Etik



Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal
Sumber Daya Manusia Kesehatan
Politeknik Kesehatan Makassar
Jalan Wijaya Kusuma Raya No. 46 Banta-Bantaeng
Makassar, Sulawesi Selatan 90222
08115566606
<https://portal.poltekkes-mks.ac.id>

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"
No.: 1514/M/KEPK-PTKMS/VII/2025

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti Utama : **Nurmuslimah**
Principal in Investigator

Nama Institusi : **Prodi D.IV Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar**
Name of the Institution

Dengan Judul :
Title
"Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Umum di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar"

"Differences in Patient Satisfaction Levels between BPJS and General Patients at the Dental Clinic of Faisal Islamic Hospital, Makassar"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Layak Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 28 Juli 2025 sampai dengan tanggal 28 Juli 2026.

Declaration of ethics applies during the period July 28, 2025 until July 28, 2026.



July 28, 2025
Professor and Chairperson,

Dr. Santi Sinala, S.Si, M.Si, Apt
Ketua KEPK Poltekkes Makassar



Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian



RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR
Jl. A. Pangerang Pettarani, Makassar. Kode Pos 90222, Sulawesi Selatan
Nomor Telepon 0411 - 853364 - 871942
Email : rsislamfaisal@gmail.com

AKREDITASI LAM-KPRS KEMENKES RI. NOMOR : 277/SERT-AKR LAM-KPRS/Sa/31/2023



PARIPURNA

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : *as*2/C.2/S.Ke/RSIF/VI/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Direktur Utama Rumah Sakit Islam Faisal Makassar menerangkan bahwa :

Nama	: NURMUSLIMAH
Nomor Pokok Mahasiswa	: PO714261211096
Program Studi	: Terapi Gigi
Program Pendidikan	: Diploma 4 Kesehatan Gigi
Institusi Pendidikan	: Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar
Alamat	: Jl. Wijaya Kusuma Raya No. 46 Makassar

benar telah melakukan penelitian di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, mulai tanggal **16 Juni s/d 16 Juli 2025**, dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah dengan Judul :

**“PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN BPJS
DAN UMUM DI POLI GIGI RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR. ”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 01 Juli 2025
an. Direktur Utama
Penanggung Jawab Diklat,


Sabir, S.Kep.,Ns

Lampiran 4 Informed consent

LEMBAR INFORMED CONSENT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Saya, Pasien :

Nama :

.....

Umur :

.....

Alamat :

.....

Orang Tua/Wali Pasien :

Nama :

.....

Umur :

.....

Alamat :

.....

Meyatakan bersedia menjadi subjek penelitian :

Nama : Nurmuslimah

Nim : PO714261211096

Program Studi : D-IV Terapi gigi Kemenkes Poltekkes

Makassar Alamat : Jl. Vetran Utara Lorong 42

No.5

Bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS dan Umum di Poli Gigi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar”. Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesedian Bapak/Ibu untuk menjadi responden penelitian dan bersedia mengisi kuesioner. Apabila Bapak/Ibu berkenan, saya memohon Bapak/ibu untuk terlebih dahulu bersedia menandatangani lembar persetujuan menjadi responden.

Terimakasih atas kerja sama Bapak/Ibu.

Setelah mendengar dan memahami penjelasan penelitian, dengan ini saya menyatakan

SETUJU/TIDAK SETUJU*

Untuk ikut sebagai responden/sampel penelitian.

Orang Tua/Wali

(.....)

Makassar, 2025

Yang menyatakan
Peneliti

(Nurmuslimah)

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
A	KEHANDALAN (<i>Rehability</i>)					
1	Puaskah Anda Terhadap Ketelitian Dokter/Perawat Dalam Melakukan Pemeriksaan?					
2	Puaskah Anda Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Pada Pasien?					
3	Puaskah Anda Terhadap Sikap Simpatik Tenaga Kesehatan Atau Pegawai?					
4	Puaskah Anda Terhadap Ketepatan Atau Ketersediaan Tenaga Kesehatan Atau Pegawai?					
5	Puaskah Anda Terhadap Pengurusan Administrasi?					
B	EMPATI (<i>Emphaty</i>)					
1	Puaskah Anda Terhadap Ketelitian Dokter/Perawat Bersikap Ramah Dalam Pelayanan?					
2	Puaskah Anda Terhadap Ketelitian Dokter/Perawat Memberikan Perhatian Yang Sesuai Terhadap Pasien?					
3	Puaskah Anda Terhadap Ketelitian Dokter/Perawat Memahami Keinginan Serta Kebutuhan Pasien?					
4.	Puaskah Anda Terhadap Tanggapan Dan Jawaban Dokter/Perawat Terhadap Keluhan Pasien?					
5.	Puaskah Anda Terhadap Sikap Dan Respon Dokter/Perawat Dalam Mengatasi Kecemasan Pasien?					
C	BERWUJUD (<i>Tangibles</i>)					
1	Puaskah Anda Terhadap Pelayanan Yang Ditunjang Dengan Peralatan Kesehatan Gigi Dan Mulut Yang Lengkap?					
2	Puaskah Anda Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu (Ketersediaan Bangku/Tempat Duduk)?					
3	Puaskah Anda Terhadap Ketersediaan Fasilitas Air Bersih Dan WC?					

4.	Puaskah Anda Terhadap Sarana Dan Prasarana (Seperti : Luas Ruangan, Pencahayaan,					
----	---	--	--	--	--	--

	Ventilasi, Kebersihan Ruangan Serta Alat Dan Tata Letak Ruangan?					
5	Puaskah Anda Terhadap Kebersihan Dan Kerapian Dokter/Perawat					

D	KETANGGAPAN (<i>Responsiveness</i>)					
1	Puaskah Anda Terhadap Waktu Tunggu Mendapatkan Pelayanan?					
2	Puaskah Anda Terhadap Respon Dokter/Perawat Dalam Menanggapi Keluhan Pasien?					
3	Puaskah Anda Terhadap Penjelasan Tentang Tindakan Yang Akan Diberikan?					
4.	Puaskah Anda Terhadap Waktu Kedatangan Dokter/Perawat?					
5	Puaskah Anda Terhadap Respon Perawat Jika Keluarga Pasien Meminta Bantuan?					
E	JAMINAN (<i>Assurance</i>)					
1	Puaskah Anda Terhadap Kesesuaian Fasilitas Dan Pelayanan Yang Diberikan?					
2	Puaskah Anda Terhadap Kejelasan Informasi Perawatan Yang Diberikan?					
3	Puaskah Anda Terhadap Pelayan Yang Diberikan Sehingga Menimbulkan Kepercayaan Pada Diri Anda?					
4.	Puaskah Anda Terhadap Rasa Aman Disaat Pelayanan Dilakukan?					
5	Puaskah Anda Terhadap Pelayan Yang Diberikan Selama Berkunjung?					

Keterangan

SP Sangat Puas

P Puas

CP Cukup Puas

TP Tidak Puas

STP Sangat Tidak Puas

Terima Kasih Atas Partisipasi Anda

Lampiran 6 Tabulasi Data

Pelayanan BPJS

No	Nama	Soal																							
		Rehability					Total	%	Kategori	Emphaty					Total	%	Kategori	Tengibles					Total	%	Kategori
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5				1	2	3	4	5			
1	MR	4	4	5	4	4	21	84	Sangat Puas	5	5	5	3	4	22	88	Sangat Puas	4	4	3	3	3	17	68	Puas
2	NA	4	4	4	5	5	22	88	Sangat Puas	4	5	4	3	3	19	76	Puas	3	3	3	4	5	18	72	Puas
3	H	4	3	5	5	3	20	80	Puas	4	4	4	4	4	20	80	Puas	3	3	3	3	3	15	60	Cukup Puas
4	BM	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	4	3	5	21	84	Sangat Puas
5	DA	4	3	3	3	3	16	64	Puas	4	4	4	4	4	20	80	Puas	4	3	5	4	5	21	84	Sangat Puas
6	AG	4	3	3	3	3	16	64	Puas	4	4	4	4	4	20	80	Puas	4	5	4	5	5	23	92	Sangat Puas
7	NS	5	4	5	5	5	24	96	Sangat Puas	4	5	5	5	5	24	96	Sangat Puas	4	4	4	4	5	21	84	Sangat Puas
8	YP	4	4	4	4	3	19	76	Puas	5	5	5	5	5	25	100	Sangat Puas	4	4	4	4	5	21	84	Sangat Puas
9	SA	4	4	3	4	4	19	76	Puas	3	3	3	3	3	15	60	Cukup Puas	4	4	4	4	5	21	84	Sangat Puas
10	I	5	4	5	5	5	24	96	Sangat Puas	5	5	4	4	5	23	92	Sangat Puas	4	4	5	5	5	23	92	Sangat Puas
11	FA	5	3	4	4	3	19	76	Puas	4	4	3	3	4	18	72	Puas	4	4	4	4	5	21	84	Sangat Puas

12	LK	4	4	3	3	3	17	68	Puas	4	3	3	4	4	18	72	Puas	4	4	4	4	5	21	84	Sangat Puas
----	-----------	---	---	---	---	---	----	----	------	---	---	---	---	---	----	----	------	---	---	---	---	---	----	----	----------------

No	Nama	Soal																							
		Rehability					Total	%	Kategori	Emphaty					Total	%	Kategori	Tengibles					Total	%	Kategori
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5				1	2	3	4	5			
13	RA	4	4	4	4	3	19	76	Puas	4	4	5	5	5	23	92	Sangat Puas	4	4	4	4	5	21	84	Sangat Puas
14	N	5	5	4	4	3	21	84	Sangat Puas	5	4	3	4	4	20	80	Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas
15	NAZ	4	3	3	3	3	16	64	Puas	4	3	3	4	3	17	68	Puas	4	3	4	3	4	18	72	Puas
16	R	5	4	4	4	4	21	84	Sangat Puas	4	4	4	4	4	20	80	Puas	4	4	4	4	5	21	84	Sangat Puas
17	AY	4	4	3	4	4	19	76	Puas	3	4	4	4	3	18	72	Puas	3	4	4	4	5	20	80	Puas
18	RRA	5	4	3	4	3	19	76	Puas	3	4	4	3	3	17	68	Puas	4	4	4	4	4	20	80	Puas
19	K	5	2	3	3	2	15	60	Cukup Puas	4	3	3	3	3	16	64	Puas	4	4	4	4	4	20	80	Puas

No	Nama	Soal															Total Kepuasan	%	Kategori	
		Responsiveness					Total	%	Kategori	Assurance					Total	%				Kategori
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5						
1	MR	3	88	70	Puas	3	13	52	Cukup Puas	4	3	3	3	2	15	60	Cukup Puas	17	68	Puas
2	NA	3	90	72	Puas	2	13	52	Cukup Puas	4	3	4	3	4	18	72	Puas	18	72	Puas
3	H	2	89	71	Puas	3	14	56	Cukup Puas	4	4	3	5	4	20	80	Puas	15	60	Cukup Puas
4	BM	3	101	81	Sangat Puas	2	13	52	Cukup Puas	5	4	4	4	4	21	84	Sangat Puas	21	84	Sangat Puas

5	DA	2	90	72	Puas	3	14	56	Cukup Puas	4	4	3	4	4	19	76	Puas	21	84	Sangat Puas
---	-----------	---	----	----	------	---	----	----	---------------	---	---	---	---	---	----	----	------	----	----	----------------

No	Nama	Soal															Total Kepuasan	%	Kategori	
		Responsiveness					Total	%	Kategori	Assurance					Total	%				Kategori
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5						
6	AG	2	88	70	Puas	3	14	56	Cukup Puas	3	3	3	3	3	15	60	Cukup Puas	23	92	Sangat Puas
7	NS	4	106	85	Sangat Puas	3	19	76	Puas	3	3	4	4	4	18	72	Puas	21	84	Sangat Puas
8	YP	2	99	79	Puas	3	14	56	Cukup Puas	4	4	4	4	4	20	80	Puas	21	84	Sangat Puas
9	SA	3	85	68	Puas	3	15	60	Cukup Puas	3	3	3	3	3	15	60	Cukup Puas	21	84	Sangat Puas
10	I	2	99	79	Puas	3	14	56	Cukup Puas	3	3	3	3	3	15	60	Cukup Puas	23	92	Sangat Puas
11	FA	3	95	76	Puas	4	19	76	Puas	4	3	4	4	3	18	72	Puas	21	84	Sangat Puas
12	LK	3	94	75	Puas	4	19	76	Puas	4	4	3	4	4	19	76	Puas	21	84	Sangat Puas
13	RA	2	100	80	Puas	4	18	72	Puas	4	3	4	4	4	19	76	Puas	21	84	Sangat Puas
14	N	2	100	80	Puas	3	17	68	Puas	3	4	4	4	4	19	76	Puas	23	92	Sangat Puas
15	NAZ	2	84	67	Puas	5	18	72	Puas	3	3	3	3	3	15	60	Cukup Puas	18	72	Puas
16	R	4	102	82	Sangat Puas	4	20	80	Puas	4	4	4	4	4	20	80	Puas	21	84	Sangat Puas
17	AY	2	95	76	Puas	5	18	72	Puas	4	4	4	4	4	20	80	Puas	20	80	Puas
18	RRA	3	94	75	Puas	3	18	72	Puas	4	4	4	4	4	20	80	Puas	20	80	Puas
19	K	2	85	68	Puas	3	16	64	Puas	3	4	3	4	4	18	72	Puas	20	80	Puas

Pelayanan Umum

No	Nama	Soal																							
		Rehability					Total	%	Kategori	Emphaty					Total	%	Kategori	Tengibles					Total	%	Kategori
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5				1	2	3	4	5			
1	NR	5	4	5	4	4	22	88	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	5	5	4	4	23	92	Sangat Puas
2	F	5	5	4	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	5	4	4	22	88	Sangat Puas	5	5	5	4	5	24	96	Sangat Puas
3	RAZ	5	4	3	4	5	21	84	Sangat Puas	5	4	3	4	5	21	84	Sangat Puas	5	5	4	5	5	24	96	Sangat Puas
4	B	4	4	5	4	5	22	88	Sangat Puas	5	4	4	5	5	23	92	Sangat Puas	5	4	3	5	5	22	88	Sangat Puas
5	S	5	5	4	5	4	23	92	Sangat Puas	5	4	4	3	5	21	84	Sangat Puas	4	5	4	5	4	22	88	Sangat Puas
6	SA	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	4	4	4	21	84	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas
7	D	4	4	4	3	5	20	80	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	4	5	4	5	4	22	88	Sangat Puas
8	J	4	5	4	5	4	22	88	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	4	4	3	4	5	20	80	Puas
9	NAF	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Cukup Puas	5	4	4	3	5	21	84	Sangat Puas
10	TK	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas
11	DT	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas
12	SAP	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	4	5	4	5	4	22	88	Sangat Puas	5	4	3	5	4	21	84	Sangat Puas

13	AM	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	4	3	5	21	84	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas
----	----	---	---	---	---	---	----	----	-------------	---	---	---	---	---	----	----	-------------	---	---	---	---	---	----	----	-------------

No	Nama	Soal																							
		Rehability					Total	%	Kategori	Emphaty					Total	%	Kategori	Tengibles					Total	%	Kategori
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5				1	2	3	4	5			
14	GA	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas
15	FD	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	4	4	4	5	5	22	88	Sangat Puas	5	5	4	4	4	22	88	Sangat Puas
16	NN	5	4	4	4	5	22	88	Sangat Puas	5	5	5	4	4	23	92	Sangat Puas	5	5	4	4	5	23	92	Sangat Puas

No	Nama	Soal															Total Kepuasan	%	Kategori	
		Responsiveness					Total	%	Kategori	Assurance					Total	%				Kategori
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5						
1	NR	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	4	5	5	23	92	Sangat Puas	114	91	Sangat Puas
2	F	5	4	4	4	5	22	88	Sangat Puas	4	4	4	5	4	21	84	Sangat Puas	112	90	Sangat Puas
3	RAZ	4	5	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	5	4	5	4	23	92	Sangat Puas	112	90	Sangat Puas
4	B	4	5	4	4	4	21	84	Sangat Puas	5	4	3	5	5	22	88	Sangat Puas	110	88	Sangat Puas
5	S	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	4	4	3	4	5	20	80	Puas	109	87	Sangat Puas
6	SA	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	4	5	4	22	88	Sangat Puas	112	90	Sangat Puas
7	D	5	4	4	5	4	22	88	Sangat Puas	4	4	5	4	5	22	88	Sangat Puas	109	87	Sangat Puas

8	J	5	4	5	4	5	23	92	Sangat	5	4	5	4	5	23	92	Sangat	111	89	Sangat
---	---	---	---	---	---	---	----	----	--------	---	---	---	---	---	----	----	--------	-----	----	--------

No	Nama	Soal															Total Kepuasan	%	Kategori	
		Responsiveness					Total	%	Kategori	Assurance					Total	%				Kategori
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5						
									Puas								Puas			Puas
9	NAF	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	113	90	Sangat Puas
10	TK	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	4	3	5	4	5	21	84	Sangat Puas	113	90	Sangat Puas
11	DT	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	4	5	4	5	4	22	88	Sangat Puas	114	91	Sangat Puas
12	SAP	5	4	5	5	4	23	92	Sangat Puas	5	5	4	5	4	23	92	Sangat Puas	112	90	Sangat Puas
13	AM	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	113	90	Sangat Puas
14	GA	5	4	4	4	5	22	88	Sangat Puas	5	4	4	4	5	22	88	Sangat Puas	113	90	Sangat Puas
15	FD	5	4	5	4	5	23	92	Sangat Puas	4	5	5	4	5	23	92	Sangat Puas	113	90	Sangat Puas
16	NN	5	5	4	4	5	23	92	Sangat Puas	5	5	4	4	4	22	88	Sangat Puas	113	90	Sangat Puas

Lampiran 7 Bukti SPSS

Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Rehability (BPJS)	.167	19	.171	.942	19	.287
Emphaty (BPJS)	.169	19	.155	.959	19	.550
Tengibles (BPJS)	.262	19	.001	.855	19	.008
Responsiveness (BPJS)	.226	19	.012	.875	19	.018
Assurance (BPJS)	.217	19	.019	.837	19	.004
Pelayanan_BPJS	.177	16	.193	.942	16	.376

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Rehability (UMUM)	.361	16	<.001	.688	16	<.001
Emphaty (UMUM)	.347	16	<.001	.718	16	<.001
Tengibles (UMUM)	.259	16	.005	.898	16	.073
Responsiveness (UMUM)	.448	16	<.001	.587	16	<.001
Assurance (UMUM)	.251	16	.008	.812	16	.004
Pelayanan_UMUM	.391	16	<.001	.743	16	<.001

a. Lilliefors Significance Correction

Uji Mann-Whitney

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Rehability (BPJS)	19	77.89	10.780	60	96
Emphaty (BPJS)	19	79.58	11.305	60	100
Tengibles (BPJS)	19	81.26	8.225	60	92
Responsiveness (BPJS)	19	64.42	9.788	52	80
Assurance (BPJS)	19	72.42	8.315	60	84
Pelayanan_BPJS	19	75.05	5.349	67	85
Rehability (UMUM)	16	89.75	3.568	80	92
Emphaty (UMUM)	16	89.25	3.493	84	92
Tengibles (UMUM)	16	89.75	4.374	80	96
Responsiveness (UMUM)	16	90.75	2.408	84	92
Assurance (UMUM)	16	88.75	3.642	80	92
Pelayanan_Umum	16	89.56	1.209	87	91

Ranks

S1	N	Mean Rank	Sum of Ranks
H1			
BPJS (Rehability)	19	12.74	242.00
UMUM (Rehability)	16	24.25	388.00
Total	35		

Test Statistics^a

	H1
Mann-Whitney U	52.000
Wilcoxon W	242.000
Z	-3.381
Asymp. Sig. (2-tailed)	<,001
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	<,001 ^b

a. Grouping Variable: S1

b. Not corrected for ties.

		Ranks		
	S2	N	Mean Rank	Sum of Ranks
H2	BPJS (Emphaty)	19	13.79	262.00
	UMUM (Emphaty)	16	23.00	368.00
	Total	35		

Test Statistics^a

		H2
Mann-Whitney U		72.000
Wilcoxon W		262.000
Z		-2.713
Asymp. Sig. (2-tailed)		.007
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]		.007 ^b

a. Grouping Variable: S2

b. Not corrected for ties.

		Ranks		
	S3	N	Mean Rank	Sum of Ranks
H3	BPJS (Tengibles)	19	12.68	241.00
	UMUM (Tengibles)	16	24.31	389.00
	Total	35		

Test Statistics^a

		H3
Mann-Whitney U		51.000
Wilcoxon W		241.000
Z		-3.444
Asymp. Sig. (2-tailed)		<.001
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]		<.001 ^b

a. Grouping Variable: S3

b. Not corrected for ties.

		Ranks		
	S4	N	Mean Rank	Sum of Ranks
H4	BPJS (Responsiveness)	19	10.00	190.00
	UMUM (Responsiveness)	16	27.50	440.00
	Total	35		

Test Statistics^a

		H4
Mann-Whitney U		.000
Wilcoxon W		190.000
Z		-5.153
Asymp. Sig. (2-tailed)		<,001
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]		<,001 ^b

a. Grouping Variable: S4

b. Not corrected for ties.

		Ranks		
	S5	N	Mean Rank	Sum of Ranks
H5	BPJS (Assurance)	19	10.24	194.50
	UMUM (Assurance)	16	27.22	435.50
	Total	35		

Test Statistics^a

		H5
Mann-Whitney U		4.500
Wilcoxon W		194.500
Z		-4.943
Asymp. Sig. (2-tailed)		<,001
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]		<,001 ^b

a. Grouping Variable: S5

b. Not corrected for ties.

		Ranks		
	S6	N	Mean Rank	Sum of Ranks
H6	Standar Pelayanan BPJS	19	10.00	190.00
	Standar Pelayanan UMUM	16	27.50	440.00
	Total	35		

Test Statistics ^a		H6
Mann-Whitney U		.000
Wilcoxon W		190.000
Z		-5.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		<.001
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]		<.001 ^b

a. Grouping Variable: S6

b. Not corrected for ties.

Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian

