

Description of Satisfaction BPJS Patient and Non BPJS Patient of Quality Dental and Oral Health Service in Puskesmas Jetis II

By : Tresna Setyaningsih

The quality of health care means the standard and ethic of health care which can satisfy every patient. Satisfied that question is feeling after comparing the result that got and the hope that wished in the quality of dental and mouth health care. The measurement of the level of satisfaction of the patient must be an activity that cannot separated from the measurement of health care. This research is descriptive observational that use cross sectional approach. The number of sample determined by quota sampling, means deciding a number of members by quatum or ration. According to the criteria above obtained 100 patient of subject of research that divided into two sub population, 50 patient of BPJS and 50 patient non BPJS. Data analyzed with frequencies statistics use the SPSS programe. The analysis of the result of the research of BPJS patient satisfaction overall there is still know to the respondent who stated not satisfied, meanwhile on the non BPJS patient stated satisfied and very satisfied. Most of the satisfaction of BPJS patient known in the tangible aspect (98%) satisfied (4%) very satisfied and the less satisfied known in the reliability aspect (8%) dissatisfied, and the satisfaction of non BPJS patient known in the tangible aspect (82%) satisfied (18%) very satisfied and the less satisfied known on reliability aspect (4%) dissatisfied. Reviewed as a whole there are differences of the satisfaction between BPJS and non BPJS patient in the quality of dental and mouth health care in Puskesmas Jetis II, with the result of the satisfaction non BPJS patient are better than the satisfaction of BPJS patient.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality of service, BPJS

Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Jetis II

Oleh : Tresna Setyaningsih

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik dan dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan. Puas yang dimaksud yaitu perasaan masyarakat setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel ditentukan dengan cara *quota sampling* yaitu menetapkan sejumlah anggota secara *quotum* atau jatah. Berdasarkan kriteria tersebut didapatkan subyek penelitian sebanyak 100 pasien yang dibagi menjadi dua sub populasi, 50 pasien BPJS dan 50 pasien non BPJS. Data dianalisis dengan *Frequencies Statistics* menggunakan program SPSS. Analisis hasil penelitian kepuasan pasien BPJS secara keseluruhan diketahui masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas, sedangkan pada pasien non BPJS menyatakan puas dan sangat puas. Kepuasan terbesar pasien BPJS yaitu pada aspek *tangible* (96%) menyatakan puas (4%) menyatakan sangat puas, dan kepuasan terkecil yaitu aspek *reliability* (8%) menyatakan tidak puas dan kepuasan terbesar pasien non BPJS ada di aspek *tangible* (82%) menyatakan puas (18%) menyatakan sangat puas dan kepuasan terkecil yaitu aspek *reliability* (4%) menyatakan tidak puas. Ditinjau secara keseluruhan terdapat perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Jetis II, dengan hasil kepuasan pasien non BPJS lebih baik dibandingkan hasil kepuasan pasien BPJS.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan, BPJS