

---

## ANALISIS KUALITAS HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS

---

Yulis Marini<sup>1</sup>, Dianita Ekawati<sup>2</sup>, Lilis Suryani<sup>3</sup>

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, STIK Bina Husada Palembang<sup>1,2,3</sup>

*yulis.rsuib@gmail.com*<sup>1</sup>

*dianita\_ekawati@yahoo.co.id*<sup>2</sup>

*lilisbdk.ms67@gmail.com*<sup>3</sup>

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan. Apabila harapan pasien terpenuhi oleh kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu, maka akan timbul tingkat kualitas pelayanan yang tinggi. Sebaliknya jika pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, pasien akan mencari pelayanan lain walaupun pelayanan tersebut tersedia, mudah di dapat dan mudah dijangkau pasien.

**Tujuan:** Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Provinsi Sumatera Selatan. **Metode:** Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS Kesehatan yang berobat di Instalasi rawat jalan RSK Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan. Teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dan didapatkan sebanyak 100 responden. **Hasil:** Penelitian ini didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan kepuasan pasien dengan Penampilan Fisik (*tangibles*) p value = 0.001, kehandalan (*reliability*) p value = 0.006, ketanggapan (*responsiveness*) p value = 0.009, jaminan (*assurance*) p value = 0.009), perhatian (*empathy*) (p value = 0.001). **Saran:** Upaya peningkatan mutu dalam memberikan pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan meningkatkan evaluasi secara berkesinambungan dan terus menerus guna tercapainya standar pelayanan secara maksimal.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut*

### ABSTRACT

**Background:** Patient satisfaction is the first indicator of the standard of a health facility and a measure of service quality. If patient expectations are met by quality health services, a high level of service quality will emerge. On the other hand, if the patient is not satisfied with the service provided, the patient will look for other services even though the service is available, easy to obtain and easy for the patient to reach. **Objective:** To determine the level of satisfaction with dental and oral health services for BPJS Health participants at the Special Dental and Oral Hospital (RSKGM) of South Sumatra Province. **Method:** This type of research uses a descriptive observational method with a cross sectional research design. The population in this study is all BPJS Health patients who seek treatment at the Dental and Oral Hospital outpatient installation, South Sumatra Province. 2023. **Results:** This research showed that there was a relationship between patient satisfaction and physical appearance (*tangibles*) p value = 0.001, reliability p value = 0.006, responsiveness p value = 0.009, assurance p value = 0.009), attention (*empathy*) (p value = 0.001). **Suggestion:** Efforts to improve quality in providing dental and oral health services are a factor that influences patient satisfaction by increasing evaluation continuously and continuously in order to achieve maximum service standards.

**Keywords :** *Patient Satisfaction, Dental and Oral Health Services*

---

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dan investasi, dan semua warga negara berhak atas kesehatannya. Berdasarkan UU RI No 36 tahun 2009 tentang kesehatan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan. Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat memilih sarana kesehatan di mana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memeriksakan dirinya ke rumah sakit (Gultom, 2008).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna. Rumah Sakit menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (UU RI tentang Rumah Sakit, 2009).

Pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan kesehatan yang mampu memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan sesuai standar pelayanan dan standar kepuasan serta kode etik yang telah ditetapkan (Sari, 2014) Standar

Pelayanan yang digunakan yaitu Standar Pelayanan Minimal ( SPM) Rumah Sakit, Standar Pelayanan Minimal juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan layanan Umum kepada masyarakat. Standar kepuasan pasien dipelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95 % (Kemenkes, 2016).

Menurut Parasuraman (1990), kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya beberapa dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kualitas pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien (Febriani, 2012).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berkualitas sangat penting untuk menjaga kesehatan mulut dan gigi masyarakat. Mutu Pelayanan Kesehatan adalah kebutuhan dasar yang diharapkan oleh semua orang. Tujuan utama pelayanan kesehatan adalah mencapai hasil yang menguntungkan bagi pasien, provider, dan masyarakat. Hasil yang diinginkan sangat tergantung dari mutu pelayanan kesehatan. BPJS didirikan berdasarkan Undang-Undang sebagai perubahan keempat Badan Usaha Milik Negara sesuai dengan UU No 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional untuk percepatan penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional Indonesia. BPJS dibentuk berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi pada tahun 2014. BPJS bertujuan untuk memberikan jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarga.

BPJS Kesehatan berperan penting dalam memberikan akses dan pelayanan kesehatan yang merata kepada masyarakat, termasuk dalam bidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dalam penelitian Bustami (2011), terdapat tujuh dimensi kualitas pelayanan kesehatan, dan penilaian kualitas

pelayanan umumnya mengacu pada konsep mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan kesehatan yang mampu memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan sesuai standar pelayanan dan standar kepuasan serta kode etik yang telah ditetapkan (Sari, 2014).

Berdasarkan hasil data rekam medis di RSKGM Provinsi Sumatera Selatan melayani peserta pasien BPJS perharinya rata – rata 80 (delapan puluh) orang pasien yang memerlukan fasilitas tindakan tingkat lanjutan. Metode yang dapat digunakan untuk mengukur pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap dimensi mutu pelayanan dikenal dengan metode SERVQUAL yang dibagi menjadi 5 (lima) dimensi mutu pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), wujud nyata (*tangibles*), empati (*empathy*), dan ketanggapan (*responsiveness*). Metode SERVQUAL memiliki beberapa keunggulan yaitu memiliki reabilitas dan validitas yang baik, sehingga dapat mengerti persepsi dan ekspektasi dari pelanggan yang dapat meningkatkan layanan, metode ini telah dirancang untuk dapat digunakan pada spektrum layanan yang luas, serta metode ini dapat memberikan nilai keseluruhan dari kualitas layanan dalam bentuk rata – rata

dari kelima dimensi yang ada. Menurut Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Tjiptono (2003) ada 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

Menurut Wijono, (2008) ada tujuh dimensi kualitas dalam pelayanan kesehatan, yaitu jaminan, empati, reliabilitas atau kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, pelayanan medis, dan profesionalisme. Penilaian kualitas pelayanan pemberi pelayanan kesehatan secara umum mengacu pada konsep tersebut. Sedangkan metode pengukuran kualitas pelayanan dari pakar lainnya sudah termasuk ke dalam 5 indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Indikasi dari kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Pohan, 2007).

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 38 Tahun 2014 tentang Standar pelayanan Minimal RS Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan untuk kepuasan pasien > 90%. Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam hal ini pasien yang berobat di Rumah Sakit. Berdasarkan hasil Survei tersebut Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 semester II terhadap pelayanan kesehatan dirawat jalan dengan nilai : 89,0 (Sangat Baik). Pelayanan BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan dipilih karena berdasarkan laporan kunjungan yang dimiliki RSK Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan jumlah kunjungan di Instalasi rawat jalan pasien BPJS kesehatan cukup besar peningkatannya pertahun dari 11323 di tahun 2021 menjadi 13066 ditahun 2022.

Dalam penelitian lain juga menunjukkan bahwa proporsi ketidakpuasan pasien rawat jalan cukup besar, seperti hasil penelitian Aziz (2007) menunjukkan sebesar 60,7% pasien rawat jalan merasa tidak puas terhadap pelayanan Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang. Sehingga, menjaga kualitas pelayanan rawat jalan perlu diperhatikan

guna memberikan kepuasan pada pasien yang berdampak pada loyalitas pasien dan pendapatan rumah sakit.

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini digunakan adalah deskriptif observasional. desain penelitian ini adalah *cross sectional*, dimana desain penelitian ini dengan metode pengambilan data yang dilakukan dalam waktu yang bersamaan dengan subjek yang berbeda dan waktu pengumpulan data variabel dependen dan independen dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS Kesehatan yang berobat di Instalasi rawat jalan RSK Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *accidental sampling* dan didapatkan sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 05–20 Mei 2023. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Penelitian di

lakukan di RS. Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan dan telah mendapatkan ijin penelitian. Analisis univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase dari masing-masing variabel. Analisis bivariat dilakukan tabulasi silang yang bertujuan melihat hubungan antara variabel dependen adalah kepuasan pasien dan variabel independen yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan menggunakan uji statistik “*Chi-Square*”.

**HASIL PENELITIAN**

**Analisa Bivariat**

Analisis bivariat untuk melihat hubungan antara variabel dependen adalah kepuasan pasien dan variabel independen menggunakan uji statistik “*chi-square*”. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 95% ( $\alpha=0,05$ ). Jika P-value lebih kecil dari  $\alpha$  ( $p<0,05$ ), artinya terdapat hubungan yang bermakna (signifikan) dari kedua variabel yang diteliti.

**Tabel 1.**  
Hubungan Penampilan Fisik (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Pasien

No	Tangibles	Kepuasan Pasien				Total		p value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	64	64	12	12	76	76	0.001
2	Kurang Baik	12	12	12	12	24	24	
	Total	76	76	24	24	100	100	

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan proporsi hubungan antara variabel tangibles terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji analisa bivariat antara variable tangibles dan variable

kepuasan pasien didapatkan  $p = 0.001$  kurang dari  $\alpha = 0.05$ , memberikan arti bahwa terdapat hubungan bermakna antara tangibles dengan kepuasan pasien

**Tabel 2.**

Hubungan Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien

No	<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Total		p value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	60	60	16	16	76	76	0.006
2	Kurang Baik	12	12	12	12	24	24	
Total		72	72	28	28	100	100	

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan proporsi hubungan antara variabel Reliability terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji analisa bivariat antara variabel Reliability terhadap kepuasan pasien didapatkan  $p = 0.006$  kurang dari  $\alpha = 0.05$ , memberikan arti bahwa terdapat hubungan bermakna

antara Reliability terhadap kepuasan pasien

**Tabel 3.**

Hubungan Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien

No	<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien				Total		p value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	59	59	17	17	76	76	0.009
2	Kurang Baik	12	12	12	12	24	24	
Total		71	71	29	29	100	100	

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan proporsi hubungan antara variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien didapatkan  $p = 0.009$  kurang dari  $\alpha =$

0.05, memberikan arti bahwa terdapat hubungan bermakna antara *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 4.**

Hubungan Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien

No	<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien				Total		p value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	59	59	17	17	76	76	0.009

2	Kurang Baik	12	12	12	12	24	24
	Total	71	71	29	29	100	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan proporsi hubungan antara variabel assurance terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji analisa bivariat antara variabel Assurance dan variabel pasien

kepuasan pasien didapatkan  $p = 0.009$  kurang dari  $\alpha = 0.05$ , memberikan arti bahwa terdapat hubungan bermakna antara assurance terhadap kepuasan pasien

**Tabel 5.**

Hubungan Perhatian (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien

No	Empathy	Kepuasan Pasien				Total		p value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%	n	%	
1	Baik	60	60	16	16	76	76	0.001
2	Kurang Baik	10	10	14	14	24	24	
	Total	70	70	30	30	100	100	

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan proporsi hubungan antara variabel empathy terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil uji analisa bivariat antara variabel empathy dan variabel kepuasan pasien didapatkan  $p = 0.001$  kurang dari  $\alpha = 0.05$ , memberikan arti bahwa terdapat hubungan bermakna antara empathy terhadap kepuasan pasien

Mulut Provinsi Sumatera Selatan masuk dalam katagori baik dengan nilai 76 %. Distribusi frekuensi variabel tangibles baik sebanyak 76 responden atau sebanyak 76,0%, lebih banyak dibandingkan tangibles kurang baik sebanyak 24 responden atau sebanyak 24,0%. Hasil uji statistik diperoleh  $p$  value = 0,001 maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara tangibles terhadap kepuasan pasien di RS Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023.

**PEMBAHASAN**

**Hubungan Penampilan Fisik (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil pengkajian diketahui dari 100 responden yang menjadi sampel penelitan. 76 responden termasuk dalam kategori puas, 24 responden termasuk dalam kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan gambaran secara umum pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSK. Gigi dan

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Lusiana et al. (2020), yang menunjukkan ada pengaruh reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terhadap kepuasan konsumen grabbike. Selain itu, beberapa penelitian lain juga menunjukkan pengaruh tangible dan

responsiveness terhadap kepuasan pelanggan pada Garuda Plaza Hotel Medan (Ade Irma, 2020). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Lestari (2014), yang menyatakan ada hubungan antara citra rumah sakit dan kualitas pelayanan di RS Amal Sehat Wonogiri. *Tangible* merupakan wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi (Wijaya 2014).

Adapun asumsi peneliti bahwa Pengukuran tingkat kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan oleh Institusi rumah sakit menjadi tolak ukur dalam meningkatkan mutu pelayanan. Teknologi informasi dan komunikasi dapat dimanfaatkan untuk mempercepat proses pengukuran mulai dari pengumpulan data hingga mendapatkan hasil analisis yang dapat digunakan sebagai data pendukung dalam pengambilan keputusan.

### **Hubungan Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian dari variabel *reliability* baik sebanyak 72 responden atau sebanyak 72,0%, lebih banyak dibandingkn *reliability* kurang baik sebanyak 28 responden atau sebanyak 28,0%. Hasil uji statistik diperoleh  $p$  value = 0,006 maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara

*reliability* terhadap kepuasan pasien di RS Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023.

*Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. (Wijaya 2014).

Dari beberapa penelitian, Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarsa tahun 2017, hasil penelitian ini menunjukkan *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien ( Dewi Mustika, 2018). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Setiawan (2019), hasil penelitian ini menunjukkan *reliability* dengan koefisien sebesar 0.040 berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmi Meutia (2019), kepuasan pasien Puskesmas Langsa Lama, hasil penelitian ada hubungan *reliability* terhadap Kepuasan Pasien.

Asumsi peneliti bahwa Informasi dari hasil pengukuran akan menjadi tolak ukur apakah operasional telah berjalan sesuai dengan yang diinginkan dan juga menjadi acuan dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan di kemudian hari sebagai ketanggapan (*reliability*) dalam peningkatan kepuasan pasien.

### **Hubungan Ketanggapan (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien**



Distribusi frekuensi variabel *responsiveness* baik sebanyak 71 responden atau sebanyak 71,0%, lebih banyak dibandingkan *responsiveness* kurang baik sebanyak 29 responden atau sebanyak 29,0%. Hasil uji statistik diperoleh  $p$  value = 0,009 maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan Pasien di RS Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023.

*Responsiveness* (Ketanggapan) Merupakan keinginan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan. Misalnya dalam merespon keluhan penyakit yang diderita pasien dan dalam pengurusan biaya administrasi pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Naufal Hilmi Marzuq, (2022), dengan hasil penelitian menunjukkan *responsiveness* dimana yang paling berpengaruh dan menunjang kepada pasien. Adapun sejalan dengan penelitian Ratna Purwaningrum (2018), hasil penelitian ini menunjukkan variabel *responsiveness* paling dominan terkait dengan kepuasan pasien.

Asumsi peneliti bahwa tanggapan (*responsiveness*) merupakan sarana mengukur kepuasan pasien melalui

*survey* kepuasan, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberi tanda atau sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

### **Hubungan Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien**

Distribusi frekuensi variabel *assurance* baik sebanyak 71 responden atau sebanyak 71,0%, lebih banyak dibandingkan *assurance* kurang baik sebanyak 29 responden atau sebanyak 29,0%. Hasil uji statistik diperoleh  $p$  value = 0,009 maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *assurance* terhadap Kepuasan Pasien di RS Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023.

Dari beberapa penelitian, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke (Wilhelmina Kosnan, 2019), hasil penelitian ini menunjukkan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Merauke.

*Assurance* (Jaminan) Merupakan kompetensi yang demikian sehingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko atau keraguan dan kepastian

mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Erni Faturahmah (2017), dengan hasil penelitian menunjukkan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan Pasien BPJS kelas III.

Asumsi peneliti bahwa (*assurance*) jaminan kesehatan, berupa pelayanan kesehatan perorangan, mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan.

### **Hubungan Perhatian (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Pasien.**

Distribusi frekuensi variabel *empathy* baik sebanyak 70 responden atau sebanyak 70,0%, lebih banyak dibandingkan *empathy* kurang baik sebanyak 30 responden atau sebanyak 30,0%. Hasil uji statistik diperoleh  $p$  value = 0,001 maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan pasien di RS Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023.

*Empathy* merupakan sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan dalam melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan

secara individual. Diantaranya mengenal pasien dengan baik, mengingat penyakit yang diderita pasien tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Rismayanti (2018) dengan hasil penelitian menunjukkan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan Pasien di UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Barru.

Adapun asumsi peneliti bahwa *Empathy* (empati) merupakan sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan dalam melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual. Diantaranya mengenal pasien dengan baik, mengingat penyakit yang diderita pasien tersebut.

### **KESIMPULAN**

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji analisa bivariat antara variabel (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) dan variabel Kepuasan Pasien didapatkan rata-rata  $p = 0.0052$  kurang dari  $\alpha = 0.05$ , memberikan arti bahwa terdapat hubungan bermakna dan signifikan antara Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Jalan RS.Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan.

---

---

**SARAN**

Upaya peningkatan mutu dalam memberikan pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut merupakan faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan Pasien

BPJS yang berobat Di Instalasi Rawat Jalan untuk itu perlu dilakukan perbaikan dan evaluasi yang berkesinambungan secara terus menerus untuk tercapinya Standar Pelayanan Minimal.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anggia P, Yandi S, Mahata Ib, Anggraini E. Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Bpjs Kesehatan) Terhadap Kualitas Dua Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi Satisfaction Of Healthcare And Social Security Agency Patients On The Quality Of Two Dental Health Services.
- Anggriani Sw. Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Bpjs Kesehatan Dan Non Bpjs Kesehatan. Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. 2016 Aug 27;5(2).
- Aulia R, Adhani R, Taufiqurrahman I, Hatta I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Layanan Primer Banjarmasin. Dentino: Jurnal Kedokteran Gigi. 2017;2(1):95-100.
- Breemer J. The Quality Of Services Held The Social Security Guarantee Agency (Bpjs) Ketenagakerjaan Kendari Branch. Journal Of Management And Economics. 2018 Jan 7;2(3).
- Dewanto I, Lestari Ni. Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi Dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia. 2014.
- Fristiohady A, Pemudi Yd, Ihsan S, Ruslin R, Bafadal M, Nurwati N, Ruslan R. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode Servqual. Jurnal Surya Medika (Jsm). 2020 Aug 28;6(1):6-12.
- Harfika J, Abdullah N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Balance: Economic, Business, Management And Accounting Journal. 2017 Jan 25;14(01).
- Hermansyah H, Darmana A. Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018. Health Care: Jurnal Kesehatan. 2019 Jun 30;8(1):58-69.
- Irawan B, Sitanggang Ed, Achmady S. Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Servqual. Cess (Journal Of Computer Engineering, System And Science). 2021;6(1):10-9.
- Mardiyanto D. Analysis Of Community Perception Of Public Service Quality In Office Social Insurance Administration Organization Of Health (Bpjs Health) Surakarta

- City. *International Journal Of Economics, Business And Accounting Research (Ijebar)*. 2018 Dec 30;2(04).
- Mariyam S. *Sistem Jaminan Sosial Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan (Perspektif Hukum Asuransi)*. Serat Acitya. 2018 Nov 8;7(2):36.
- Patient Satisfaction Understanding And Managing The Experience Of Care, Second Edition (Management Series (Ann Arbor, Mich.))*.2006.
- Pertiwi C. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pengguna Bpjs Kesehatan*. *Journal Transformation Of Mandalika (Jtm)* E-Issn 2745-5882 P-Issn 2962-2956. 2022 Jun 14;2(1):72-7.
- Putri Pa, Handoko Sa, Nopiyani Nm, Utami Nw, Pertiwi Nk. *Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rsud Badung Mangusada*. *Bali Dental Journal*. 2019 Dec 30;3(2):103-13.
- Ramli R. *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Teppo Kabupaten Pinrang*. Hibualamo: Seri Ilmu-Ilmu Alam Dan Kesehatan. 2018 Dec 9;2(2):69-77.
- Sembiring, elisabeth; sinaga, ria veronika. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum bina kasih medan*. *Jurnal manajemen dan bisnis*, 2022, 183-204.
- Sinollah, sinollah; masruroh, masruroh. *Pengukuran kualitas pelayanan (servqual–parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan*. *Dialektika*, 2019, 4.1: 45-64.
- Sofyana Cr, Harahap J, Zein U. *Analisis Kualitatif Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Di Poli Klinik Gigi Dan Mulut Di Rsud Tgk Chik Ditiro Sigli*. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*. 2020;6(2):1221-35.
- Vigaretha, Ginka; Handayani, Oktia Woro Kasmini. *Peran Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien*. 2018, 2.4: 543-552.
- Wahyuningsih, Christine Diah; Endrawanti, Susilo. *Analisis Kinerja Petugas Farmasi Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. R. Soedjati Soemodiarjo Purwodadi-Grobogan*. *Serat Acitya*, 2018, 6.1: 53.
- Wijaya, Trisnadi; Fajriana, Icha. *Tingkat Kepuasan Peserta Jkn-Kis Bpjs Kesehatan Di Kota Palembang*. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 2018, 13.2: 81-92.