



Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang

Muthia Larasati¹, Rima Semiarty², Febrian¹

Korespondensi : Febrian; febrian@dent.unand.ac.id; Telp: 08116600655

Abstract

JKN is a program implemented through Indonesian government policy to ensure the health. One of the targets in the development of JKN is patient satisfaction. In JKN system, there are high rise of health service. The primary health service starts from FKTP. Puskesmas Andalas and Simpang Anduring Clinic is a FKTP who collaborated with BPJS Kesehatan. In a structure service of JKN, consist of three services. There are primary service, secondary service and tertiary service. Oral health service included primary service. The purpose of this research to know the description of satisfaction JKN patient of service dental care in Puskesmas Andalas and Simpang Anduring Clinic, Padang. The size of the sample is 210 respondents using a consecutive sampling technique. The Result of this research showed reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles in Puskesmas Andalas and Simpang Anduring Clinic still not good seen from 5 dimensions of quality service. The conclusion is seen from 5 dimensions of quality service, Puskesmas Andalas and Simpang Anduring Clinic still not got enough in providing services. Viewed by comparison between Puskesmas Andalas and Simpang Anduring Clinic, satisfied of JKN patients in Puskesmas Andalas is higher than Simpang Anduring Clinic.

Keywords: Oral health services, dimension of satisfaction

Affiliasi penulis : ¹Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas, ²Fakultas Kedokteran Universitas Andalas.

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.¹ Kesehatan yang juga perlu di perhatikan selain kesehatan tubuh secara umum, yaitu kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi.² Kesehatan gigi merupakan bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan yang dapat mempengaruhi kualitas hidup. Prevalensi karies gigi dan penyakit periodontal tinggi di masyarakat dan hasil penelitian menunjukkan karies gigi mempunyai dampak yang luas, yaitu gangguan pada kualitas hidup antara lain keterbatasan fungsi, disabilitas fisik, ketidaknyamanan psikis dan disabilitas psikis.³

Di Indonesia upaya untuk melakukan pembangunan kesehatan sudah di laksanakan melalui melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sistem JKN diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang bekerjasama dengan fasilitas kesehatan yang ada di seluruh Indonesia. Konsep pelayanan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia saat ini membagi pelayanan menjadi 3 (tiga) struktur layanan, yaitu pelayanan primer, pelayanan sekunder dan pelayanan tersier. Data hasil Riskesdas (2007) menunjukkan bahwa permasalahan kesehatan gigi dan mulut termasuk kasus yang banyak terjadi di masyarakat, memerlukan biaya yang relatif tinggi, dan banyak terdapat



variasi dalam pengelolaannya. Sehingga dengan kriteria tersebut, BPJS memasukkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut ke dalam pelayanan primer.⁴

Pada sistem JKN dikembangkan konsep pelayanan berjenjang dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) terdiri dari Puskesmas, Praktik Dokter, Dokter Gigi, Klinik Pratama atau yang setara, dan Rumah Sakit kelas D atau yang setara sebagai gate keeper.⁵ Terselenggaranya sistem JKN terutama di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama diharapkan mampu meningkatkan derajat kesehatan seluruh penduduk Indonesia. Oleh karena itu perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan sistem JKN. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem adalah dengan menilai tingkat kepuasan pasien peserta JKN. Kepuasan pasien terhadap sistem JKN akan mempengaruhi kelangsungan dan efektivitas sistem JKN yang telah berjalan.⁶

Salah satu sasaran dalam pengembangan JKN adalah kepuasan pasien. JKN menargetkan paling sedikit 75% pasien menyatakan puas atas pelayanan oleh fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS pada tahun 2014 dan pada akhirnya mencapai kepuasan sebesar 85% pada tahun 2019.⁷ Dalam upaya menjamin kesehatan masyarakat, aspek yang paling penting adalah pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada masyarakat oleh pemberi pelayanan kesehatan. Terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang menjadi salah satu tolak ukur dalam mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang didapatkannya. Lima dimensi mutu pelayanan tersebut terdiri dari bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy).⁸

Di Kota Padang terdapat 22 puskesmas dan 44 klinik pratama yang berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Padang tahun 2018 terdapat 3 puskesmas dan 3 klinik pratama yang memiliki angka kunjungan tertinggi di tahun yaitu Puskesmas Lubuk Buaya, Puskesmas Andalas dan Puskesmas Padang Pasir, Klinik Suimpang Anduring, Klinik Fitria dan Klinik Arum Sari. Dari 3 puskesmas dan 3 klinik pratama tersebut terdapat 1 puskesmas dan 1 klinik pratama yang berada dalam wilayah kerja yang sama yaitu Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring. Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melihat perbandingan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang yang berada dipopulasi dengan karakteristik wilayah yang sama.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kuantitatif . Penelitian ini berlangsung pada Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik non-probability sample dengan cara consecutive sampling. Besar sampel pada penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Lemeshow, dimana jumlah responden sebanyak 210 responden terdiri dari 105 responden di Puskesmas Andalas dan 105 responden di Klinik Simpang Anduring.

Tingkat kepuasan Pasien diukur dengan melalui lima dimensi mutu yaitu dimensi kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness) , jaminan (assurance) , empati (empathy) , tampilan fisik (tangibles) dengan menggunakan quessioner. Pengukuran dilakukan dengan mengetahui terlebih dahulu

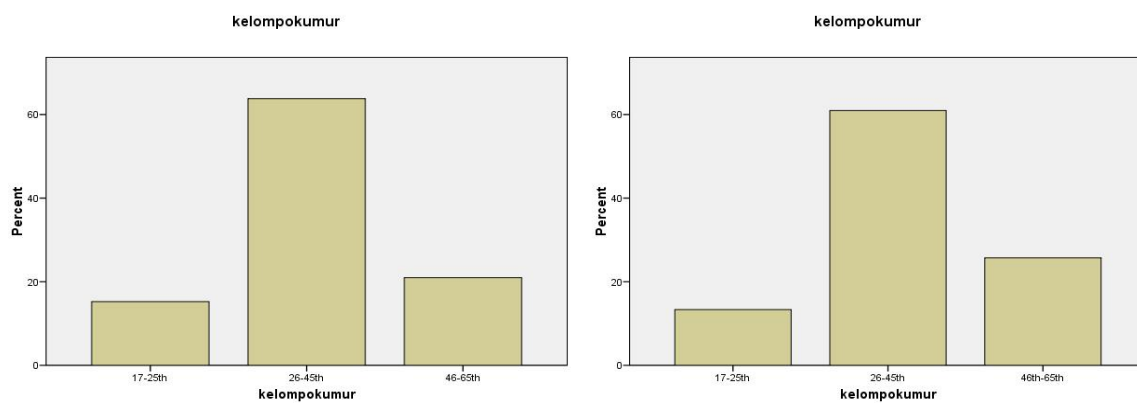


skor ideal dimensi mutu kedua FKTP dengan menggunakan ketetapan rumus skor kriterium dengan menggunakan rumus:⁹

$$\frac{\text{skor dimensi puskesmas} + \text{skor dimensi klinik}}{\text{skor maks pernyataan} \times \text{jumlah pernyataan} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden untuk kelompok umur dalam penelitian ini terdiri atas 3 kelompok, yaitu kelompok umur 17-25 tahun, kelompok umur 26-45 tahun dan kelompok umur 46-65 tahun. Pada gambar 1 dapat terlihat bahwa di kedua FKTP kelompok umur 26-45 tahun adalah yang terbanyak dan yang terendah adalah kelompok umur 17-25 tahun.



Gambar 1. Karakteristik responden Puskesmas Andalas dan Klinik Simping Anduring berdasarkan umur

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin untuk responden perempuan di puskesmas andalas lebih banyak dari pada klinik Simping anduring.

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Andalas

| Jenis Kelamin | Frekuensi (n) | Presentasi (%) |
|---------------|---------------|----------------|
| Laki-laki | 30 | 28,6 |
| Perempuan | 75 | 71,4 |
| Total | 105 | 1000,0 |

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin di Klinik Simping Anduring

| Jenis Kelamin | Frekuensi (n) | Presentasi (%) |
|---------------|---------------|----------------|
| Laki-laki | 34 | 32,4 |
| Perempuan | 71 | 67,6 |
| Total | 105 | 1000,0 |

Pada Puskesmas Andalas responden perempuan lebih banyak (71,4%) dari pada responden laki-laki (28,6%). Pada Klinik Simping Anduring responden perempuan (67,6%) juga lebih banyak daripada



responden laki-laki (32%). Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan di bagi atas 4 kategori yaitu tingkat Pendidikan SD, SMP, SMA dan Perguruan tinggi.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan di Puskesmas Andalas

| Jenis Kelamin | Frekuensi (n) | Presentasi (%) |
|------------------|---------------|----------------|
| SD | 11 | 10,5 |
| SMP | 12 | 11,4 |
| SMA | 61 | 58,1 |
| Perguruan Tinggi | 21 | 20,0 |
| Total | 105 | 1000,0 |

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan di Klinik Simpang Anduring

| Jenis Kelamin | Frekuensi (n) | Presentasi (%) |
|------------------|---------------|----------------|
| SMP | 2 | 1,9 |
| SMA | 53 | 50,5 |
| Perguruan Tinggi | 50 | 47,6 |
| Total | 105 | 1000,0 |

Berdasarkan hasil penelitian, kategori tingkat Pendidikan SD tidak terdapat pada karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan di klinik Simpang Anduring. Tingkat Pendidikan SMA merupakan yang paling banyak di kedua FKTP. Tingkat Pendidikan perguruan tinggi untuk responden di klinik Simpang Anduring lebih besar (47%) dari responden di puskesmas Andalas (20%).

Berdasarkan hasil penelitian, didapat skor ideal lima dimensi mutu di kedua FKTP berdasarkan rumus skor kriterium adalah untuk dimensi Keandalan (reliability) 78%, Daya Tanggap (responsiveness) 77%, Jaminan (assurance) 79%, Empati (empathy) 78%, Tampilan Fisik (tangible) 73%.

Tabel 5. Tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring

| Dimensi mutu pelayanan | Puskesmas Andalas | Klinik Simpang Anduring |
|-------------------------------|-------------------|-------------------------|
| Keandalan (reliability) | 63% | 59% |
| Daya tanggap (responsiveness) | 67% | 56% |
| Jaminan (assurance) | 72% | 64% |
| Empati (empathy) | 74% | 62% |
| Tampilan fisik (tangible) | 71% | 53% |

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu untuk puskesmas Andalas lebih tinggi dari pada klinik Simpang anduring. Dimensi keandalan terdiri dari 4 unsur pernyataan yaitu tentang prosedur pendaftaran dilakukan petugas pendaftaran cepat dan tidak berbelit-belit, informasi dan rencana perawatan yang disampaikan dokter gigi secara jelas, tindakan perawatan dilakukan dokter gigi cepat dan terampil dan perawatan yang diberikan dokter gigi sesuai dengan harapan pasien.

Responden yang menyatakan pelayanan puskesmas sudah handal sebanyak 63% dan di Klinik Simpang Anduring sebanyak 59% sedangkan skor idealnya adalah 78%, hal ini menunjukkan bahwa di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring pelayanan yang diberikan masih belum handal. Banyak



ANDALAS DENTAL JOURNAL

Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas

Jalan Perintis Kemerdekaan No. 77 Padang, Sumatera Barat

Web: adj.fkg.unand.ac.id Email: adj@dent.unand.ac.id

responden yang menyatakan prosedur pendaftaran di puskesmas Andalas dirasa masih lambat dan berbelit-belit, sedangkan di Klinik Simpang Anduring responden banyak menyatakan perawatan yang diberikan dokter gigi belum sesuai dengan keinginan dan harapan. Hasil penelitian ini hampir sama dengan penelitian sebelumnya di Puskesmas Bahu yang menunjukkan bahwa kehandalan di puskesmas Bahu masih belum di anggap memuaskan karena prosedur pelayanan terkesan lambat dan belum memuaskan pasien.¹⁰

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesadaran atau keinginan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien. Penelitian mengenai dimensi daya tanggap yang terdiri dari 3 unsur pernyataan yaitu mengenai petugas pendaftaran yang segera memberikan pelayanan ketika pasien datang, perawat gigi segera memberikan bantuan dengan cepat dan tanggap dan dokter gigi mampu menangani dan mengatasi keluhan pasien dengan cepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden puskesmas Andalas yang menyatakan pelayanan yang diberikan sudah tanggap yaitu sebanyak 67% dan di Klinik Simpang Anduring menyatakan sudah tanggap sebanyak 56% dan skor idealnya adalah 77%. Hal ini menunjukkan bahwa di Puskesmas Andalas dan di Klinik Simpang Anduring pelayanan yang diberikan masih belum cepat tanggap. Masih banyak responden di Puskesmas Andalas yang menyatakan bahwa pelayanan tidak langsung diberikan ketika responden datang mendaftarkan untuk berobat, sedangkan di Klinik Simpang Anduring banyak responden yang menyatakan perawat gigi tidak segera memberikan bantuan yang dibutuhkan pasien. Hal yang sama dengan penelitian sebelumnya di Puskesmas Bahu yang menyatakan tidak semua responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di loket¹⁰.

Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan, wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi pelayanan untuk respek terhadap pasien. Dimensi jaminan terdiri dari 3 unsur pernyataan yaitu pelayanan petugas yang sopan dan ramah, dokter gigi telah menggunakan masker wajah dan sarung tangan dalam merawat Pasien dan dokter gigi telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pasien. Hasil penelitian di Puskesmas Andalas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan pelayanan sudah memberikan jaminan yang baik sebanyak 72% dan di Klinik Simpang Anduring sebanyak 64% dan skor idealnya 79 %. Hal ini menunjukkan bahwa di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring pelayanan yang diberikan belum memberikan jaminan pelayanan yang baik. Pada Puskesmas Andalas masih banyak responden menyatakan dokter gigi yang terkadang menggunakan masker wajah dan sarung tangan dan terkadang tidak menggunakannya. Pada Klinik Simpang Anduring menunjukkan bahwa responden banyak menyatakan pelayanan yang diberikan masih belum baik karena hasil perawatan yang diberikan dokter gigi belum sesuai dengan harapan responden. Sama dengan penelitian sebelumnya di Puskesmas Bahu yang menyatakan bahwa tidak semua responden merasa pelayanan yang diberikan dokter gigi sesuai dengan harapan.¹⁰

Empati merupakan kemauan pemberi pelayanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien. Dimensi empati terdiri dari tiga unsur pernyataan yaitu perawat gigi mengerti dan memahami keluhan pasien, dokter gigi memahami keinginan pasien terhadap hasil perawatan dan dokter gigi memberikan perhatian secara khusus dan memberikan pelayanan sepenuh hati kepada pasien. Hasil penelitian di puskesmas Andalas



ANDALAS DENTAL JOURNAL

Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas

Jalan Perintis Kemerdekaan No. 77 Padang, Sumatera Barat

Web: adj.fkg.unand.ac.id Email: adj@dent.unand.ac.id

menunjukkan bahwa responden yang menyatakan pelayanan yang diberikan sudah empati yaitu sebanyak 74% dan di Klinik Simpang Anduring sebanyak 62%, skor ideal dimensi empati adalah 78%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring pelayanan belum berempati. Pada Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring masih banyak responden yang menyatakan bahwa perawat gigi masih belum bisa memahami keluhan yang dirasakan oleh pasien. Pada penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan terhadap dimensi empati di Puskesmas Bahu dinyatakan masih pada kategori cukup puas. Ini menunjukkan bahwa tidak semua petugas memiliki empati terhadap pasiennya.¹⁰

Tampilan fisik (*tangibles*) adalah penampilan dari petugas dan dokter gigi serta penampilan fisik fasilitas lainnya, seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan. dimensi tampilan fisik (*tangibles*) terdiri dari tiga unsur pernyataan yaitu penataan ruang yang baik, tindakan pelayanan yang didukung oleh alat, bahan dan obat yang lengkap dan variabel ketiga mengenai penampilan dokter gigi dan petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan penampilan puskesmas andalas lebih baik yaitu sebanyak 71% dan di Klinik Simpang Anduring sebanyak 62% dan skor ideal dimensi tampilan fisik adalah 73%. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring belum memberikan tampilan fisik yang baik untuk pasiennya. Masih banyak responden di Puskesmas Andalas yang menyatakan kelengkapan alat, bahan serta obat-obatan masih kurang. Menurut responden dari klinik Simpang Anduring bahwa penataan ruang di Klinik Simpang Anduring masih kurang bagus dan belum nyaman. Sama dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan terhadap dimensi tampilan di Puskesmas Bahu dinyatakan tidak puas oleh responden karena kelengkapan alat, bahan dan obat masih kurang, kondisi bangunan tidak memadai dan tidak memiliki ambulance untuk menunjang pelayanan.¹⁰

Hasil penelitian ini menunjukkan, dari 5 dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan tampilan fisik (*tangible*) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Andalas lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Simpang Anduring. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa perbandingan tingkat kepuasan pasien JKN di puskesmas lebih tinggi dibandingkan klinik pratama.¹¹

SIMPULAN

Berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Andalas lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasan pasien JKN di Klinik Simpang Anduring, namun kedua FKTP masih berada di bawah skor ideal lima dimensi mutu yang berarti kedua FKTP tersebut pelayanan kesehatan giginya masih belum handal, petugas pelayanannya masih belum responsif, petugas masih belum memberikan jaminan pelayanan kesehatan gigi yang baik, petugas pelayanan kesehatan gigi masih belum memiliki empati yang baik serta fasilitas kesehatan dan petugas masih belum memberikan tampilan fisik yang baik.



ANDALAS DENTAL JOURNAL

Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas
 Jalan Perintis Kemerdekaan No. 77 Padang, Sumatera Barat
 Web: adj.fkg.unand.ac.id Email: adj@dent.unand.ac.id

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih pada puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di lokasinya.

KEPUSTAKAAN

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Pasal 1 tahun 2009 *Kesehatan*, Jakarta.
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Pasal 93 tahun 2009 *Kesehatan*, Jakarta.
3. Kementerian Kesehatan RI. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Kemenkes RI. Jakarta. 2014.
4. Dewanto, I & Naniek, IL. *Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia. Jakarta. 2014.
5. Christasani, PD & Satibi. *Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*, 2016: 13 (1)
6. Pohan, Imbalo. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : EGC. 2007.
7. DJSN, K. *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019*. Jakarta. 2012.
8. Nurfauzi, M. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara*. *eJournal Administrasi Negara* 2013, 2013; 1 (1) : 268-281.
9. Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta, 2013.
10. Sembel M, Henry O, Bernart P. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu*. *Jurnal e-Gigi*, 2014: 2.
11. Nurfauzi, M. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara*. *eJournal Administrasi Negara* 2013. 2013; 1 (1): 268-281.