



KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL BUKAN PENERIMA BANTUAN IURAN DI PELAYANAN PRIMER POLI GIGI PUSKESMAS PUTER DAN PUSKESMAS BANJARAN NAMBO

Mukhammad Andyka Fitrianto Samodra Putra¹, Anne Agustina Suwargiani², Asty Samiaty Setiawan²

¹Mahasiswa Fakultas Kedokteran Gigi Unpad
²Departemen Ilmu Kedokteran Gigi Masyarakat FKG Unpad

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk pelayanan yang sangat erat kaitannya dengan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu mampu memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Undang-undang mengamanatkan bahwa seluruh rakyat Indonesia memiliki hak untuk hidup sehat, pemerintah dalam hal ini telah memiliki program pelayanan jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia dalam bentuk jaminan kesehatan nasional (JKN) melalui suatu badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan (BPJS).

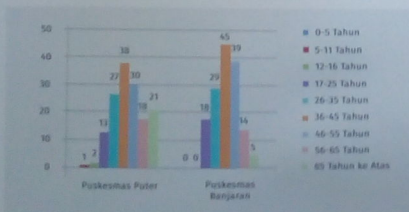
Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan primer harus tetap memperhatikan mutu pelayanan sehingga pasien nantinya akan puas dengan pelayanan yang telah diberikan, karena indikator dari suatu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Puskesmas Puter dan Puskesmas Banjaran Nambo merupakan salah satu dari 5 puskesmas besar dengan tempat perawatan di masing-masing wilayah kota dan kabupaten Bandung dan banyak dituju masyarakat disekitar wilayah tersebut. Peserta jaminan kesehatan nasional non-PBI di kedua puskesmas tersebut lebih banyak dibandingkan peserta PBI. Maka dari itu, perlu dilakukan penilaian terhadap pelayanan kesehatan puskesmas sebagai pelayanan kesehatan primer dari BPJS Kesehatan agar dapat dilihat apakah pelayanan kesehatan yang didapatkan telah sesuai dengan pelayanan yang seharusnya diberikan.

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan termasuk kedalam jenis deskriptif dengan mendapatkan data dari penyebaran kuesioner. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Non Random (Non Probability) Sampling dengan teknik Purposive sampling. Jumlah sampel yang harus diambil berdasarkan **KepmenPAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004** adalah sebanyak **150 orang** untuk masing-masing Puskesmas. Kepuasan pasien diukur dengan kuesioner IKM yang ditetapkan dalam **Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003**, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks kepuasan masyarakat.

HASIL

Data Responden Berdasarkan Kelompok Umur di Poli Gigi Puskesmas Puter dan Puskesmas Banjaran Nambo



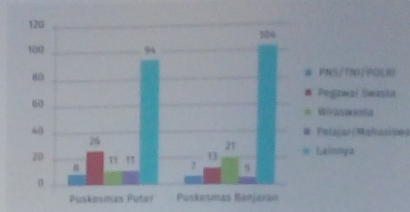
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Poli Gigi Puskesmas Puter dan Puskesmas Banjaran Nambo



Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Poli Gigi Puskesmas Puter dan Puskesmas Banjaran Nambo



Data Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama di Poli Gigi Puskesmas Puter dan Puskesmas Banjaran Nambo



Penilaian Pasien Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Gigi Puskesmas Puter dan Puskesmas Banjaran Nambo

No	Unsur Pelayanan	Puskesmas Puter		Puskesmas Banjaran Nambo	
		Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Indeks	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Indeks
1	Prosedur Pelayanan	0,92	0,23	0,94	0,23
2	Pelayanan Pelayanan	2,97	0,23	2,89	0,23
3	Kualitas Tenaga Pelayanan	2,98	0,23	2,98	0,23
4	Kualifikasi Tenaga Pelayanan	2,97	0,23	2,95	0,23
5	Tanggapan Jabat Tenaga Pelayanan	3,05	0,23	2,98	0,23
6	Kemampuan Tenaga Pelayanan	3,01	0,23	2,99	0,23
7	Kesopanan Pelayanan	2,83	0,20	2,81	0,20
8	Kredibilitas Monevur Pelayanan	2,97	0,23	2,93	0,23
9	Kesopanan dan Keramahan Tenaga Pelayanan	3,07	0,23	2,99	0,23
10	Pemahaman Terhadap Pelayanan	2,98	0,23	2,87	0,23
11	Kepuasan Terhadap Tenaga Pelayanan	3,09	0,23	3,07	0,23
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,87	0,20	2,87	0,20
13	Kenyamanan Lingkungan	2,91	0,23	2,81	0,20
14	Kemampuan Pelayanan	3,02	0,23	2,99	0,23
Rata-rata Nilai Indeks		2,89	0,20	2,81	0,20
IKM Uji Pelayanan		2,87 x 23 = 65,81	2,82 x 20 = 56,40		
Mutu Pelayanan		B	B		
Kinerja Unit Pelayanan		Baik	Baik		

DISKUSI

Hasil Pelayanan terhadap 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Gigi Puskesmas Puter menunjukkan nilai interval konversi IKM adalah 73,85. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan berkategori B atau kinerja unit pelayanan yang ada di Poli Gigi Puskesmas tersebut baik. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu kesopanan dan keramahan petugas pelayanan mendapatkan nilai 3,07, sedangkan unsur dengan nilai terendah yaitu kecepatan pelayanan mendapatkan nilai 2,83.

Hasil Pelayanan terhadap 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Gigi Puskesmas Banjaran Nambo menunjukkan nilai interval konversi IKM adalah 73,24. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan berkategori B atau kinerja unit pelayanan yang ada di Poli Gigi Puskesmas tersebut baik. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu kepastian jadwal pelayanan mendapatkan nilai 3,07, sedangkan unsur dengan nilai terendah yaitu kenyamanan lingkungan mendapatkan nilai 2,81.

SIMPULAN

Simpulan penelitian ini adalah kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional bukan penerima bantuan iuran di pelayanan primer poli gigi puskesmas Puter dan puskesmas Banjaran Nambo memiliki mutu pelayanan B yang termasuk kategori baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan RI. 2009. Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta.
- Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Aksesibilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Sahrdino, dkk. (2015). Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan, Volume 11, No.2 Juni 2015, 11(2), 71-78.
- Azwar, Azrul. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Graha Pustaka.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015. (2015). Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.71 Tahun 2013. (2013). Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan.
- Harwantiyoko, Neltje Ekhatuk. 1997. MAJU Ilmu Sosial Dasar Jakarta: universitas Gunadarma.
- Notatmudjo, S. 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Bureaupkrasi dan Aparatur Negara No. 38 Tahun 2004. (2004). Pedoman Umum Penyelenggaraan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Pasoun, G. C. 1984. Patient Satisfaction in Primary Health Care. A Literature Review & Analysis, Evaluation And Program Planning, vol. 6, 2749-2814. Jakarta.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry dalam Handi Triptono & Irwanjulis Chandra. Service Quality & Satisfaction. Kita dalam Warisan (2013).
- Sobana. 2012. Tips memahami sistem manajemen mutu ISO 9001. Bandung: Alfabeta.
- Suhana, A. (2009). Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Berkaitan Dengan Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSJ Smita Rulus.
- Munilaya, Sile AS. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Egi.