

DENTINO
JURNAL KEDOKTERAN GIGI
Vol II. No 1. Maret 2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI LAYANAN PRIMER
BANJARMASIN**

Ridha Aulia, Rosihan Adhani, Irham Taufiqurrahman, Isnur Hatta
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin

ABSTRACT

Background: *The patient satisfaction is an important thing that should be reached by every health facility. As a spearhead of health service in National Health Insurance (JKN) era, public health center and dental practice were told to give a health service that could be completed the patient satisfaction. BPJS health program is one of the effort to equalization of health standard for a whole Indonesian folk. It needed a good cooperation between the service provider and receiver to reaching the maximum of patient satisfaction.*
Purpose: *To know the effect of oral health service quality to BPJS patient satisfaction in Banjarmasin primary service.*
Method: *It used an observational analytic study with cross sectional design and the sample amounted to 400 patient consecutive sampling method. Analyzing data were using product moment pearson correlation, simple linear regression and multiple linear regression.*
Result : *The research showed that oral health service quality consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy dimension had significant effect for patient ($p < 0,05$).*
Conclusion : *There's a significant effect of oral health service quality to BPJS patient satisfaction in Banjarmasin primary service. Responsiveness dimension had dominant and very intense each order to patient satisfaction. A better service quality will increasing the patient satisfaction. The patient more satisfied in receiving a service can motivated them for revisit and reused the health service.*

Keywords: *service quality, patient satisfaction, BPJS health*

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan hal terpenting yang harus dicapai oleh setiap fasilitas kesehatan. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) puskesmas dan dokter gigi praktek dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapan pasien. Program BPJS kesehatan merupakan salah satu upaya pemerataan derajat kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia sehingga perlu adanya kerjasama yang baik antara pemberi dan penyedia layanan agar tercapai kepuasan pasien secara maksimal. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Kota Banjarmasin. **Metode:** Rancangan penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan pendekatan cross sectional dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 400 orang pasien dengan menggunakan metode consecutive sampling. Teknik analisis yang dipakai adalah korelasi Product Moment Pearson, regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang terdiri dari dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). **Kesimpulan:** Kesimpulannya terdapat pengaruh yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Kota Banjarmasin. Dimensi responsiveness secara bersama-sama memiliki pengaruh yang dominan dan sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien akan meningkat. Sehingga semakin puas pasien dalam menerima pelayanan dapat memotivasi pasien untuk datang menggunakan jasa pelayanan kesehatan tersebut kembali.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, BPJS kesehatan

Korespondensi: Ridha Aulia, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat, Jalan veteran No. 128B, Banjarmasin 70249, Kalimantan Selatan, email: ridhaaulia264@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah sebuah upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat telah diselenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.^{1,2,3}

Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan Kota Banjarmasin tahun 2014, masyarakat yang menjadi peserta BPJS kesehatan sebesar 270.677 orang dari total penduduk Kota Banjarmasin yang berjumlah 625.472 orang.⁴ Dengan jumlah peserta yang semakin meningkat setiap tahunnya dan tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar dapat menimbulkan dampak terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, karena tidak diimbangi dengan penambahan fasilitas, tenaga kesehatan dan sarana prasarana yang memadai termasuk juga kualitas pelayanan kesehatan gigi. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan peserta BPJS yang menerima pelayanan kesehatan khususnya di fasilitas kesehatan tingkat pertama.^{5,6,7}

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi adalah perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapan pasien terpenuhi, berarti pelayanan tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga membuat suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi.⁸

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin tahun 2013, *Effective Medical Demand* (EMD) sebesar 25,9 % penduduk Indonesia mempunyai masalah gigi dan mulut dalam 12 bulan terakhir. Masyarakat yang menerima perawatan dan pengobatan dari tenaga medis gigi (perawat gigi, dokter gigi dan dokter gigi spesialis) sebanyak 22,2 %, sementara 77,8 % lainnya tidak menerima perawatan. Secara keseluruhan keterjangkauan kemampuan untuk mendapatkan pelayanan dari tenaga medis gigi hanya 8,0 %, di samping itu proporsi penduduk bermasalah dengan kesehatan gigi dan mulut di provinsi Kalimantan Selatan 36,1 % tertinggi di Kabupaten Barito Kuala dan Kota Banjarmasin. Proporsi penduduk yang mendapatkan perawatan oleh tenaga medis gigi pada semua kelompok umur masih sangat rendah yaitu 22,2 %, ini akan berdampak terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dan kepuasan pasien karena belum

meratanya fasilitas dan tenaga kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Kota Banjarmasin.^{5,9,10}

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectiona*.¹¹ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS yang terdaftar di layanan primer Kota Banjarmasin. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi peserta pengguna kartu BPJS yang berusia 17 tahun ke atas yang berobat ke fasilitas kesehatan gigi dan mulut di sepuluh layanan primer yang menjadi lokasi penelitian di Kota Banjarmasin pada bulan Juni–September 2015. Layanan primer yang dipilih pada penelitian ini menggunakan teknik *proportional stratified random sampling* yang terdiri dari 6 (enam) puskesmas dan 4 (empat) klinik dokter gigi. Besar sampel yang digunakan dengan *finite population* yaitu populasi yang jumlah seluruh anggotanya dapat didaftar dan didata. Jumlah masyarakat yang terdaftar sebagai BPJS kesehatan di Kota Banjarmasin tahun 2014 diketahui berjumlah 270.677 peserta.¹² Untuk mengukur sampel minimal dari pengguna BPJS di Kota Banjarmasin, maka peneliti mengukur dengan menggunakan *Rumus Slovin*.¹³

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner tersebut dalam pengukurannya berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan Likert atau yang sering disebut dengan Skala Likert. Variabel bebas dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang terdiri dari dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Variabel terikat dari penelitian ini adalah kepuasan pasien pengguna BPJS di layanan primer Kota Banjarmasin. Analisis data dengan *bivariate*, yaitu suatu analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan dengan pengujian statistik menggunakan uji korelasi *spearman*, tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien maka data yang terkumpul di analisa menggunakan analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.^{14,15}

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan nilai hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Kota Banjarmasin sebesar 0,791 dengan nilai signifikansi *value* sebesar 0,000 dengan arah yang

positif. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien akan meningkat.

Tabel 1 Korelasi *product moment pearson* antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin.

N	R	Sig
400	0,791	0,000*

Untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara masing-masing dimensi kualitas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) terhadap kepuasan pasien BPJS yang ditinjau dari aspek kualitas maka digunakan uji regresi linier sederhana.

Tabel 2 Analisa regresi linier sederhana antara dimensi antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin

Dimensi	Constanta	B	Sig
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	48,472	1,509	0,000*
Kehandalan (<i>reliability</i>)	40,101	2,367	0,000*
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	50,444	3,328	0,000*
Jaminan (<i>assurance</i>)	36,775	2,041	0,000*
Empati (<i>emphaty</i>)	38,587	2,426	0,000*

Keterangan:

* Signifikan $p < 0,05$

Berdasarkan tabel di atas didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang bermakna dari masing-masing dimensi kualitas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) terhadap kepuasan pasien yang ditinjau dari aspek kualitas. Nilai signifikansi dari masing-masing dimensi adalah 0,000 ($p < 0,05$). Artinya masing-masing dimensi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer.

a. Pengaruh dimensi bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini berarti responden merasa puas dengan kelayakan bangunan layanan primer yang

masih sangat baik untuk dipergunakan, kerapian atau kelengkapan ruang pemeriksaan yang baik, penampilan petugas kesehatan gigi yang rapi dan bersih, kebersihan ruang tunggu serta ketenangan ruang pemeriksaan. Sarana pendukung seperti tersedianya sarana area parkir yang luas telah memenuhi keinginan pasien saat menggunakan sarana tersebut, sehingga tidak menyulitkan pasien dalam memarkirkan kendaraannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wilantara (2015), bahwa terdapat pengaruh antara bukti fisik pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan. Kepuasan pasien sangat bergantung dengan bukti fisik yang terdapat dalam fasilitas kesehatan, semakin baik bukti fisik yang ditampilkan maka akan semakin tinggi kepuasan pasien yang akan didapatkan ataupun sebaliknya.¹⁶

b. Pengaruh dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS. Hasil ini menunjukkan bahwa prosedur penerimaan pasien, prosedur pelayanan, jam buka kartu klinik dan jam kedatangan petugas kesehatan gigi di layanan primer sudah dilakukakan dengan baik. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Jonathan (2013), yaitu terdapat pengaruh positif antara kehandalan terhadap kepuasan pasien puskesmas Banjar di Banten. Sebaiknya kinerja pegawai kesehatan dalam layanan pasien dapat terus ditingkatkan. Artinya kegiatan-kegiatan yang tidak diperlukan dapat disingkirkan dan gangguan-gangguan yang mungkin terjadi dapat diminimalkan, sehingga kapasitas pelayanan pasien dapat lebih optimal.¹⁷

c. Pengaruh dimensi ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS. Hasil ini menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi seperti cepat tanggap dan kesigapan dalam memberikan pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fryanantha (2014), yaitu terdapat pengaruh antara ketanggapan petugas dengan perwujudan mutu pelayanan kesehatan dimana petugas yang memiliki ketanggapan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.¹⁸ *Responsiveness* yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dan penyampaian informasi.¹⁹

d. Pengaruh dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS. Hasil ini menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi seperti kemampuan dan pengetahuan petugas kesehatan gigi dalam menangani keluhan pasien, keterampilan petugas kesehatan, keramahan dan kesopanan petugas administrasi dan petugas kesehatan gigi terhadap pasien yang diberikan sudah dilaksanakan dengan baik. Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat dari Kotler dalam Febriani (2012), mendefinisikan jaminan adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansatunan karyawan dalam memberi pelayanan, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan meyakinkan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.²⁰

e. Pengaruh dimensi empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS. Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya membantu keinginannya.¹⁹ Hal ini menunjukkan bahwa sikap perhatian petugas kesehatan gigi dalam mendengarkan keluhan pasien, pelayanan yang tidak membedakan status sosial pasien dan komunikasi yang terjalin antar pasien dengan dokter gigi sudah baik, sehingga menimbulkan kepuasan terhadap pasien yang menerima pelayanan. Empati pelayanan kesehatan menurut Aditama (2003), salah satu pelayanan kesehatan yaitu menjalin hubungan baik dengan keluarga pasien karena dapat membantu mempercepat penyembuhan pasien.²¹ Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wilantara (2015), menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pengakuan pasien saat melakukan pelayanan kesehatan semenjak berjalannya JKN terjadi peningkatan dalam hal sikap serta perhatian dari dokter dan petugas kesehatan yang menjadi lebih baik dibandingkan pada era sebelumnya.¹⁶

Dengan adanya pengaruh yang bermakna ini, kemudian seluruh dimensi dimasukkan ke dalam uji regresi linier berganda. Uji regresi linier berganda dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS.

Tabel 3 Analisa regresi linier berganda antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin

Dimensi	Cons tanta	B	Adjusted R Square	R	Sig
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	8,167	0,479	0,636	0,800	0,000*
Kehandalan (<i>reliability</i>)		1,073			0,000*
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)		1,166			0,000*
Jaminan (<i>assurance</i>)		0,821			0,000*
Empati (<i>emphaty</i>)		1,062			0,000*

Keterangan:

* Signifikan $p < 0,05$

Tabel 3 menunjukkan bahwa signifikansi dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Artinya kelima dimensi tersebut secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di layanan primer. Nilai R yang menunjukkan adanya korelasi antara kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Kota Banjarmasin sebesar 0,800. Artinya terdapat korelasi yang kuat dengan arah yang positif secara bersama-sama antara masing-masing dimensi, sedangkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,636, menunjukkan kontribusi secara bersama-sama dari seluruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 63,6 %, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang di dapatkan menunjukkan bahwa penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Karima (2013), terhadap pasien puskesmas di Kota Denpasar yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut. Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa yang diterima dan yang diharapkan. Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.^{6,22} Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pasien setelah berkunjung ke pelayanan kesehatan. Apabila pasien merasa puas, maka pasien tersebut akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali datang berkunjung ke pelayanan

kesehatan. Pasien yang puas, cenderung memberikan referensi yang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya kepada orang lain. Layanan primer di Kota Banjarmasin yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan telah memenuhi kebutuhan pasien anggota BPJS yang memanfaatkan dan menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan sebaik-baiknya sehingga harapan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik sudah terpenuhi.^{6,22,23}

Berdasarkan dari hasil pengujian regresi berganda maka diketahui kelima dimensi tersebut secara bersama-sama yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap kualitas pelayanan yaitu ketanggapan kemudian diikuti oleh kehandalan, empati dan jaminan. Dimensi bukti fisik merupakan dimensi yang memiliki pengaruh terendah terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh paling dominan adalah dimensi ketanggapan dengan nilai B sebesar 1,166. Hasil ini menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi seperti cepat tanggap dan kesigapan dalam memberikan pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Frynantha (2014), yaitu terdapat pengaruh antara ketanggapan petugas dengan perwujudan mutu pelayanan kesehatan dimana petugas yang memiliki ketanggapan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan dan dari pengamatan peneliti selama melakukan penelitian, ketanggapan dari petugas kesehatan gigi dilayanan primer Kota Banjarmasin sudah baik, dimana petugas kesehatan gigi sudah cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien dan sudah jelas memberikan informasi penyakit serta rencana perawatan yang dibutuhkan pasien.¹⁸

Dimensi yang mempunyai pengaruh paling rendah adalah dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan nilai B sebesar 0,479. Hasil ini menunjukkan bahwa keadaan kebersihan ruang tunggu dan toilet masih kurang diperhatikan serta kenyamanan ruangan. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saragih (2009), bahwa Puskesmas yang kurang memenuhi kepuasan bukti fisik pada pasien di poli gigi akan membuat kunjungan rendah dan tidak standar.¹⁹ Menurut Lovelock (2005), karena kinerja jasa tidak berwujud, bukti fisik mmeberi petunjuk tentang kualitas jasa dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pelanggan (khususnya pelanggan baru) dalam menilai jasa tersebut, sehingga para manager perlu memikirkan secara cermat sifat dan bukti fisik bagi pelanggan. Menurut Makmuri (2004), sebelum pelanggan membeli suatu jasa, mereka memiliki suatu harapan tentang kualitas jasa yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari mulut ke mulut dan iklan penyedia jasa. Setelah membeli dan mengguna jasa tersebut, pelanggan membandingkan kualitas yang diharapkan dengan

apa yang benar-benar mereka terima. Jika kinerja jasa yang diterima berada diatas tingkat jasa yang mereka inginkan, maka akan dipandang memiliki kualitas yang lebih tinggi. Berdasarkan kondisi diatas, diharapkan kepada para tenaga kesehatan yang ada di poli gigi mampu menunjukkan penampilan yang memberi keyakinan tinggi pada pasien.^{24,25} Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa pasien pengguna BPJS telah puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang ada di layanan primer Kota Banjarmasin. Hal ini ditunjukkan berdasarkan kriteria jawaban responden dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan termasuk kategori baik.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang bermakna dari masing-masing dimensi kualitas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) terhadap kepuasan pasien BPJS dilayanan primer Banjarmasin. Kualias pelayanan yang diberikan harus dipertahankan dan bila perlu lebih ditingkatkan dengan demikian kepuasan pasien terhadap program BPJS kesehatan ini juga akan meningkat. Adapun kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain sarana dan prasarana, kebersihan ruang tunggu, toilet, dan kenyamanan ruang perawatan, serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor lain selain kualitas yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS, yaitu seperti faktor kepuasan terhadap obat, faktor ketersediaan tenaga kesehatan, faktor fasilitas dan faktor sosialisasi dengan jumlah sampel yang lebih banyak lagi sehingga dapat mewakili jumlah pasien gigi pengguna BPJS yang berada di Kota Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

2. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Jakarta, 2009.
3. Simbolon, R. tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi dan mulut RSUD Dr. Djasamen Saragih Pematangsiantar. Skripsi. Medan: Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara, 2011. Hal. 6-8.
4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
5. BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin. Laporan data kepesertaan BPJS Kesehatan Kota Banjarmasin tahun 2014. Banjarmasin: Kantor BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin, 2014. Hal. 25.
6. Kompas. 13 Januari 2015. Layanan kesehatan mendesak dibenahi, hlm. 1.
7. Karima. Kualitas pelayanan JKBM terhadap tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut di

- Puskesmas Kota Denpasar. Skripsi. Denpasar: Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2013. Hal. 8-10.
8. Dewanto I, Lestari NI. Panduan pelaksanaan pelayanan kedokteran gigi dalam sistem jaminan kesehatan nasional. Edisi 1. Jakarta: Pengurus Besar Persatuan Dokter gigi Indonesia, 2014. Hal. 29-44.
 9. Jalimun YP, Widjanarko B, Peitojo H. Kepuasan pasien di balai pengobatan Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya. *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia* 2014; 10(1): 900-910.
 10. Dinkes Provinsi Kalsel. Laporan hasil riset kesehatan dasar Provinsi Kalimantan Selatan tahun 2013. Banjarmasin: Dinkes Provinsi Kalsel, 2013. Hal. 84.
 11. Dinkes Provinsi Kalsel. Laporan hasil riset kesehatan dasar Provinsi Kalimantan Selatan tahun 2007. Banjarmasin: Dinkes Provinsi Kalsel, 2008. Hal. 199-120.
 12. Budiarto, E. Metodologi penelitian kedokteran. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2003. Hal. 18-20.
 13. Suharyadi dan Purwanto. Statistik untuk ekonomi dan keuangan modern edisi 2. Jakarta: Salemba Empat, 2009. Hal. 26.
 14. Husein, Umar. Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007. Hal. 78.
 15. Dahlan, MS. Statistik untuk kedokteran dan kesehatan. Jakarta: Salemba Medika. 2013. Hal. 167-17.
 16. Gujarati, Damolar. Basic econometric. New York: McGrawhill, 2003. p.46-48.
 17. Wilantara, I E. Analisis kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan pada pelayanan rawat jalan tingkat pertama (RJTP) di Kota Bandar lampung. Skripsi. Palembang: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya, 2015. Hal. 53.
 18. Petrus, JS. Analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan kepuasan pasien Puskesmas Banjar jl. Kadu Gedong no. 3 Kab. Pandeglang-Banten. Sripsi. Banten: Universitas Gunadarma, 2013. Hal. 33-34.
 19. A. Yudhi MF. Pengaruh kualitas pelayanan radiologi terhadap tingkat kepuasan menurut persepsi pasien. Skripsi. Denpasar: Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2014. Hal. 41-43.
 20. Lee, H., Lee, Y., Yoo, D. The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. *Journal of Service Marketing* 2010; 14 (3): 217-31.
 21. Febriani. Analisa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Diponegoro Journal of management* 2012; 1(1): 132-133.
 22. Aditama, TY. Manajemen administrasi rumah sakit Edisi kedua. Jakarta: Universitas Indonesia, 2003. Hal. 11-17.
 23. Kotler, P. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prenhallindo, 1997. Hal. 50.
 24. Hufron, A. dan Supratman. Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat mutu kepuasan pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta. *Berita Ilmu Keperawatan ISSN*, 2008; 1(3): 68-71.
 25. Saragih, S. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan kunjungan di balai pengobatan gigi Puskesmas Kota Pekanbaru. Tesis. Medan: Program Magister Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Universitas Sumatera Utara, 2009. Hal. 82.
 26. Makmuri. Perilaku organisasi. Yogyakarta: Gadjah Mada Press. 2004. Hal. 19.