

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
PASIEN BPJS KESEHATAN
(Tinjauan pada poli gigi RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin)**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat memperoleh
derajat Sarjana Kedokteran Gigi
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan Oleh
Muhammad Rizki Fadhil
1911111310039



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
BANJARMASIN**

Juli, 2023

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PASIEN BPJS
KESEHATAN**

(Tinjauan pada poli gigi RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin)

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat memperoleh
derajat Sarjana Kedokteran Gigi
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan Oleh
Muhammad Rizki Fadhil
1911111310039



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
PROGRAM STUDI KEDOKTERAN GIGI
BANJARMASIN**

Juli, 2023

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber yang dikutip atau dirujuk dalam skripsi ini telah saya sebutkan didalam daftar pustaka.

Banjarmasin, Juni 2023

Muhamad Rizki Fadhil

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Skrripsi oleh Muhammad Rizki Fadhil ini
Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Banjarmasin, Juli 2023
Pembimbing Utama



Prof. Dr. Ing. Ruslani Adhary, S.Sos, M.S, FISDPH-FISDP
NIP. 19570708 198203 1 014

Banjarmasin, Juli 2023
Pembimbing Pendamping

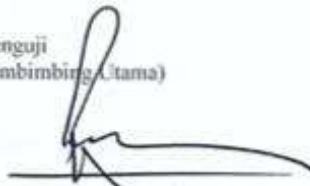


Aulia Azizah, S.K.M., M.P.H.
NIP. 19860426 201903 2 008

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Muhammad Rizki Fadhil
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 2023

Dewan Penguji
Ketua (Pembimbing Utama)



Prof. Dr. drg. Rosihan A. Shani, S.Sos. M.S., FIDDPH-FIDDP

Anggota (Pembimbing Pendamping)



Aulia Azizah, S.K.M., M.P.H

Anggota



Ika Kusuma Wardani, S.Tr. Keb., MMRS

Anggota



drg. Fajar Kusuma Dwi Kurniawan, Sp.Ortho

Skripsi

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PASIEN BPJS KESEHATAN (Tinjauan pada Poli Gigi RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin)

dipersiapkan dan disusun oleh

Muhammad Rizki Fadhil

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 01 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Prof. Dr. drg. Reshwan Adhama, S.Sos. M.S.FISDPH-FISDP

Pembimbing Pendamping



Aulia Azizah, S.K.M. M.P.H

Penguji



Ika Kusuma Wardani, S.Tr. Keb. MMRS

Penguji



drg. Fajar Kusuma Dwi Kurniawati, Sp.Ortho

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Gigi



drg. Israa Hatta, M.AP

Koordinator Program Studi Kedokteran Gigi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PASIEN BPJS KESEHATAN (Tinjauan pada Poli Gigi RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin)”** tepat waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat sarjana kedokteran gigi di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat Dr. drg.Maharani Laillyza Apriasari, Sp.PM yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.

Koordinator Program Studi Kedokteran Gigi drg. Isnur Hatta M.AP yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.

Kedua dosen pembimbing yaitu. Prof. Dr. drg. Rosihan Adhani, S.Sos. M.S,FISDPH-FISDP dan Aulia Azizah, S.K.M.,M.P.H yang berkenan meluangkan waktu, memberikan saran, motivasi, arahan, serta selalu memberikan semangat dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.

Kedua dosen penguji yaitu Ika Kusuma Wardani. S.Tr.Keb.,MMRS dan drg. Fajar Kusuma Dwi Kurniawan, Sp.Ortho yang memberikan kritik dan saran sehingga karya tulis ilmiah ini menjadi semakin baik.

Semua dosen Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membantu dan memberikan masukan yang sangat berharga kepada penulis selama menjalani masa pendidikan.

Semua staff Tata Usaha Program Studi Kedokteran Gigi Universitas Lambung Mangkurat yang telah membantu penulis selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin yang telah bersedia memberikan kesempatan dan berkenan meluangkan waktu untuk membantu penulis selama melakukan penelitian skripsi ini.

Kedua orang tua sebagai sumber semangat yang telah memberikan perhatian, memberikan restu dan doa, serta senantiasa memberikan dukungan secara material maupun nonmaterial sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Rekan penelitian bidang IKGM yang selalu memberikan masukan dan membantu proses penelitian, teman-teman PSKG angkatan 2019 selaku rekan seperjuangan yang selalu kompak dan mendukung satu sama lain, serta semua pihak atas sumbangan pikiran dan bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat dalam perkembangan dunia ilmu pengetahuan terutama di bidang kedokteran gigi di masa mendatang. Semoga semua rasa lelah yang terbentuk menjadi sebuah ilmu pengetahuan dapat menjadi ladang pahala untuk semua pihak yang turut membantu hingga terselesaikannya penelitian ini.

Banjarmasin, 22 Juli 2023

Muhammad Rizki Fadhil

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Lambung Mangkurat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rizki Fadhil
NIM : 1911111310039
Program Studi : Kedokteran Gigi
Fakultas : Kedokteran Gigi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Lambung Mangkurat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PASIEN BPJS KESEHATAN (Tinjauan pada Poli Gigi RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Lambung Mangkurat berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

dibuat di: Banjarmasin
Pada tanggal: 22 Juli 2023
Yang menyatakan

Muhammad Rizki Fadhil

RINGKASAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PASIEN BPJS KESEHATAN (Tinjauan pada Poli Gigi RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin)

Pemerintah Indonesia bertanggung jawab dalam memberikan jaminan perlindungan kesehatan dan fasilitas bagi masyarakat Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016 mengenai Jaminan Kesehatan. Penyelenggara kesehatan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan seiring bertambahnya peserta dari penyelenggaraan kesehatan tersebut, dikarenakan akan berdampak kepada peserta itu sendiri, jika kualitas tidak ditingkatkan seiring berjalannya penambahan peserta maka penyelenggara kesehatan akan mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan, oleh karena itu sangat penting pihak jaminan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan kualitas pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan yang diharapkan. Rumah Sakit Umum Daerah Datu Sanggul Rantau adalah salah satu dari rumah sakit bekerjasama dengan BPJS kesehatan di Kabupaten Tapin. Hasil Survei Kesehatan masyarakat (SKM) untuk RSUD Datu Sanggul keseluruhan didapatkan penurunan kepuasan pelayanan dari 82,41% ke 81,07% untuk tahun 2021-2022.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pasien BPJS kesehatan di poli gigi RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS kesehatan di Poli Gigi RSUD Datu Sanggul Rantau. Teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah teknik *non- probability sampling* yaitu *accidental sampling*. Sampel dihitung menggunakan rumus estimasi proporsi dan didapatkan hasil sebanyak 47 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan rata-rata dinilai sangat puas oleh pasien, sedangkan kepuasan pasien rata-rata berada pada kategori puas. unsur penyelesaian menjadi unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dan termasuk dalam kategori sangat puas berdasarkan penilaian responden, sedangkan unsur persyaratan menjadi unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah dan termasuk dalam kategori puas. Terdapat 3 dari 2 dimensi pelayanan yang memperoleh penilaian dengan kategori sangat baik dari pasien, yakni dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan pada dimensi *tangible* dan *reliability* mendapatkan penilaian dengan kategori baik. Hasil analisis korelasi Spearman menunjukkan hasil sig 0,000 ($p < 0,005$) yang berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pasien BPJS kesehatan di poli gigi RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin.

SUMMARY

THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO SATISFACTION OF DENTAL AND MOUTH SERVICE OF BPJS HEALTH PATIENTS (Review of the Dental Polyclinic of Datu Sanggul Hospital, Tapin Regency)

The Indonesian government is responsible for providing health protection guarantees and facilities for the people of Indonesia in accordance with Presidential Regulation Number 28 of 2016 concerning Health Insurance. Health providers must always improve the quality of service as more participants from the health administration, because it will have an impact on the participants themselves, if the quality is not improved as the number of participants increases, the health providers will reduce the quality of the services provided, therefore it is very important for the health insurance to improve the quality of service so that it can meet patient satisfaction. Patient satisfaction is the level of patient feelings that arise as a result of the performance of the health services they receive after the patient compares the quality of service received with the quality of service expected. The Datu Sanggul Rantau Regional General Hospital is one of the hospitals in cooperation with BPJS Kesehatan in Tapin Regency. The results of the Public Health Survey for the Datu Sanggul Hospital as a whole showed a decrease in service satisfaction from 82.41% to 81.07% for 2021-2022.

This study aims to analyze the relationship between service quality and dental and oral health service satisfaction of BPJS Health patients at the dental polyclinic at Datu Sanggul Hospital, Tapin Regency. This research is an analytical research with a cross sectional approach. The population in this study were BPJS health patients at the Dental Clinic at Datu Sanggul Rantau Hospital. The selected sampling technique is a non-probability sampling technique, namely accidental sampling. The sample was calculated using the proportion estimation formula and the results obtained were 47 respondents. The results showed that overall the average quality of health services was considered very satisfied by patients, while the average patient satisfaction was on the satisfaction scale. the completion element is the service element that has the highest average value and is included in the very satisfied category based on the respondents' assessment, while the requirement element is the service element that has the lowest average value and is included in the satisfied category. There are 3 out of 2 service dimensions that get very good ratings from patients, namely the dimensions of responsiveness, assurance, and empathy, while the tangible and reliability dimensions get ratings with good scales. The results of Spearman's correlation analysis showed a sig 0.000 ($p < 0.005$) which means there is a relationship between service quality and patient satisfaction. The conclusion of this study is that there is a relationship between service quality and dental and oral health service satisfaction of BPJS health patients at the dental polyclinic at Datu Sanggul Hospital, Tapin Regency.

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT PASIEN BPJS KESEHATAN (Tinjauan pada Poli Gigi RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin)

Muhammad Rizki Fadhil, Rosihan Adhani, Aulia Azizah

Latar Belakang: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Penyelenggara kesehatan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan seiring bertambahnya peserta dari penyelenggaraan kesehatan tersebut, dikarenakan akan berdampak kepada peserta itu sendiri, jika kualitas tidak ditingkatkan seiring berjalannya penambahan pesertamaka penyelenggara kesehatan akan mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan. **Tujuan:** menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pasien BPJS kesehatan di poli gigi RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin. **Metode:** Penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah pasien BPJS kesehatan di Poli Gigi RSUD Datu Sanggul Rantau. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Besar sampel minimal dihitung dengan rumus estimasi proporsi dan didapatkan hasil 47 responden. **Hasil:** Secara keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan rata-rata dinilai sangat puas oleh pasien, sedangkan kepuasan pasien rata-rata berada pada kategori puas. Hasil analisis korelasi Spearman menunjukkan hasil sig 0,000 ($p < 0,005$) yang berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pasien BPJS kesehatan di poli gigi RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS, Poli Gigi

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO SATISFACTION OF DENTAL AND MOUTH SERVICE OF BPJS HEALTH PATIENTS (Review of the Dental Polyclinic of Datu Sanggul Hospital, Tapin Regency)

Muhammad Rizki Fadhil, Rosihan Adhani, Aulia Azizah

Background: *The Social Security Administering Body is a legal entity established to administer social security programs. Health providers must always improve the quality of service as participants increase from the health administration, because it will have an impact on the participants themselves, if the quality is not improved as the number of participants increases, health providers will reduce the quality of services provided.*

Purpose: *to analyze the relationship between service quality and dental and oral health service satisfaction of BPJS health patients at the dental polyclinic at Datu Sanggul Hospital, Tapin Regency.*

Method: *Analytical research with a cross sectional approach. The population is BPJS health patients at the Dental Clinic of Datu Sanggul Rantau Hospital. The sampling technique uses accidental sampling. The minimum sample size is calculated using the proportion estimation formula and the results are 47 respondents.*

Results: *Overall, the average quality of health services is considered very satisfied by patients, while the average patient satisfaction is on the satisfaction scale. The results of Spearman's correlation analysis showed a sig 0.000 ($p < 0.005$) which means there is a relationship between service quality and patient satisfaction.*

Conclusion: *There is a relationship between service quality and dental and oral health service satisfaction of BPJS health patients at the dental polyclinic at Datu Sanggul Hospital, Tapin Regency.*

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS, Dental Clinic*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3 Fungsi Kualitas Pelayanan	8
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	9
2.1.5 Perspektif terhadap Kualitas Pelayanan	9

2.1.5.1 Pelayanan yang Diterima (<i>Perceived</i>).....	9
2.1.5.2 Pelayanan yang Diharapkan (<i>Expected</i>).....	10
2.2 Kepuasan Pasien	12
2.2.1 Definisi kepuasan pasien	12
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	13
2.2.3 Aspek-aspek kepuasan pasien	13
2.2.4 Faktor yang dipengaruhi kepuasan pasien.....	14
2.2.4.1 Minat berkunjung kembali	14
2.2.4.2 Kesesuaian (Kenyataan Dibanding dengan Harapan).....	15
2.3 Kerangka Teori.....	16
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESA	20
3.1 Kerangka Konsep	20
3.2 Hipotesa.....	20
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	21
4.1 Rancangan Penelitian	21
4.2 Populasi dan Sampel	21
4.2.1 Populasi	22
4.2.2 Sampel	22
4.2.2.1 Kriteria Inklusi	22
4.2.2.2 Kriteria Eksklusi	22
4.2.3 Besar Sampel	22
4.3 Variabel Penelitian	24
4.3.1 Variabel Bebas	24
4.3.2 Variabel Terikat	24
4.3.3 Variabel Terkendali	24
4.4 Definisi Operasional	24
4.5 Bahan Penelitian	29
4.6 Alat Penelitian	29
4.7 Tempat dan Waktu Penelitian	30
4.7.1 Tempat Penelitian	30
4.7.2 Waktu Penelitian	30

4.8	Prosedur Penelitian	30
4.8.1	Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data	33
4.8.2	Cara Pengolahan	35
4.9	Analisis data	35
4.9.1	Analisis Univariat	35
4.9.2	Analisis Bivariat	36
BAB 5	HASIL PENELITIAN	37
5.1.	Gambaran Penelitian	37
5.2	Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i>	38
5.3	Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>	36
5.4	Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	36
5.5	Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>	37
5.6	Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Empathy</i>	38
5.7	Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan	38
5.8	Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien	41
5.9	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien	42
BAB 6	PEMBAHASAN.....	44
6.1	Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin.....	44
6.2	Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin	49
6.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi RSUD Datu Sanggul Kabupaten Tapin dan Kepuasan Pasien BPJS.....	52
BAB 7	PENUTUP	53
7.1	Kesimpulan	53
7.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		