

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 22 April – 20 Mei 2023 di Klinik Drg. Emma dengan judul "Alasan Masyarakat tidak Menggunakan BPJS Untuk Kesehatan Mulut". Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien yang datang berkunjung ke klinik drg. Emma yang berjumlah 26 orang.

1. Deskriptif Variabel Penelitian

Deskriptif responden berdasarkan sosial ekonomi disajikan pada tabel 4.1

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Sosial Ekonomi

No.	Variabel	Kriteria	n	%
1	Sosial Ekonomi	Baik	0	0
		Sedang	11	42
		Buruk	15	58

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa persentase responden merasa sulit untuk membayar iuran bulanan BPJS Kesehatan paling tinggi sebanyak 15 responden (58%) dan paling rendah sebanyak 11 responden (42%).

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Variabel	Kriteria	n	%
1	Tingkat Pendidikan	Baik	0	0
		Sedang	12	46
		Buruk	14	54

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa persentase responden mengetahui bahwa BPJS kesehatan juga mencakup perawatan kesehatan mulut paling tinggi sebanyak 14 responden (54%) dan paling rendah sebanyak 12 responden (46%).

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Waktu

No.	Variabel	Kriteria	n	%
1	Waktu	Baik	0	0
		Sedang	9	35
		Buruk	17	65

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa persentase responden merasa bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulut dari BPJS Kesehatan terlalu lama paling tinggi sebanyak 17 responden (65%) dan paling rendah sebanyak 9 responden (35%).

B. Pembahasan

1. Berdasarkan tabel 4.1 diketahui responden merasa sulit untuk membayar iuran bulanan BPJS Kesehatan paling tinggi sebanyak 15 responden (58%) dan paling rendah sebanyak 11 responden (42%). Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 15 responden menjawab ya dikarenakan sosial ekonomi responden masih kurang sehingga responden tidak mampu membayar iuran BPJS setiap bulan dan sebanyak 11 responden menjawab tidak dikarenakan sosial ekonomi responden baik sehingga responden mampu membayar iuran BPJS setiap bulan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lasut, dkk menyatakan bahwa besaran premi berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t-statistik $10.4794 > 1.67$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya premi dapat meningkatkan kepuasan peserta, dimana kenaikan biaya tersebut digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta.

2. Berdasarkan tabel 4.2 diketahui responden mengetahui bahwa BPJS kesehatan juga mencakup perawatan kesehatan mulut paling tinggi sebanyak 14 responden (54%) dan paling rendah sebanyak 12 responden (46%). Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 14 responden menjawab tidak dikarenakan responden memiliki pengetahuan yang masih kurang tentang BPJS dan sebanyak 12 responden menjawab ya dikarenakan responden memiliki pengetahuan yang baik tentang BPJS.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizki Tiaraningrum pada tahun 2014 di Surakarta menyatakan kepesertaan BPJS dipengaruhi oleh faktor pengetahuan dimana informasi yang diterima dapat mempengaruhi seseorang dalam pemilihan jaminan kesehatan, semakin banyak informasi yang diberikan secara jelas dan terpercaya maka akan meningkatkan penggunaan fasilitas kesehatan yang tersedia.

3. Berdasarkan tabel 4.3 diketahui Responden merasa bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulut dari BPJS Kesehatan terlalu lama paling tinggi sebanyak 17 responden (65%) dan paling rendah sebanyak 9 responden (35%). Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 17 responden menjawab ya dikarenakan responden merasa waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulut dari BPJS terlalu lama sehingga responden tidak menggunakan BPJS untuk kesehatan mulut dan sebanyak 9 responden menjawab tidak dikarenakan responden merasa bahwa waktu tunggu untuk pelayanan BPJS kesehatan mulut sama dengan waktu tunggu yang tidak menggunakan BPJS.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Akbar *et al* (2022) di Sulawesi Selatan yang melaporkan secara keseluruhan, waktu tunggu di klinik gigi berpengaruh pada kepuasan pasien dan hubungannya dengan pasien atau penyedia layanan. Pada penelitian ini dapat dikatakan waktu tunggu sebagai salah satu faktor yang sangat berpengaruh yaitu pasien beranggapan bahwa lamanya waktu tunggu menghambat aktivitas, serta membuat pasien menunggu dapat menimbulkan ketidaknyaman bagi dokter gigi, penyedia layanan dan pasien. Oleh karena itu waktu tunggu menjadi salah satu indikator untuk menilai institusi penyedia layanan kesehatan, tenaga kesehatan yang bahkan melebihi pengetahuan dan keterampilan dokter gigi.

Pada penelitian ini hasil yang didapat adalah faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat mengunjungi fasilitas kesehatan gigi adalah waktu tunggu yang lama. Hal ini didukung dari jawaban masyarakat pada kuesioner yang menyatakan bahwa sebanyak 65,4% masyarakat tidak menggunakan BPJS untuk kesehatan mulut dan tidak mengunjungi fasilitas kesehatan gigi.

Hampir semua masyarakat beranggapan bahwa waktu tunggu untuk menerima pengobatan cukup lama. Waktu tunggu bagi masing-masing orang tergantung dari

nomor antrian dan lamanya tindakan yang dilakukan terhadap pasien dengan nomor urut antrian sebelumnya yang sedang ditangani di dalam Poli gigi. Lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menangani pasien yang sedang berada dalam Poli gigi tersebut juga tergantung dari tindakan apa yang dilakukan. Bila tindakan yang dilakukan adalah penambalan atau pencabutan akan memakan waktu yang cukup lama. Sedangkan tindakan membersihkan karang gigi biasanya memakan waktu yang lebih lama lagi. Dari tiap-tiap tindakan tersebut juga tergantung dari keparahan atau derajat kegoyangan dari gigi (Manu, Radja, 2019) (Manu and Ratu 2019).

Waktu tunggu mungkin saja bisa berpengaruh terhadap kepatuhan pasien dalam menerima perawatan, apalagi untuk perawatan yang harus dilakukan dalam beberapa kali kunjungan. Waktu tunggu yang dirasa lama oleh pasien bisa menjadi pengalaman yang menjadi hambatan bagi pasien untuk berobat dikemudian hari. (Manu, Radja, 2019)(Manu and Ratu 2019).

Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana RS mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Bustani, Rattu, and Saerang 2015).

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan dapat memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat, atau bidan, lebih dari 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Kepmenkes RI) Nomor 129 Tahun 2008 tentang pelayanan rawat jalan untuk standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu ≤ 60 menit. Waktu tunggu pasien yang lama merupakan

salah satu faktor penyebab ketidakpuasan (Bustani *et al.*, 2015). (Bustani, Rattu, and Saerang 2015).

Peran tenaga kesehatan memiliki hubungan dengan pemanfaatan BPJS. Hal ini sesuai dengan teori bahwa peran tenaga kesehatan berfungsi melaksanakan penyuluhan kepada pasien dan keluarga serta masyarakat. Tenaga kesehatan dalam melakukan tugasnya sebagai motivator memiliki ciri-ciri yang perlu diketahui, yaitu melakukan pendampingan, menyadarkan, dan mendorong kelompok untuk mengenali masalah yang dihadapi, dan dapat mengembangkan potensinya memecahkan masalah tersebut (Utami 2022).

Dukungan tenaga kesehatan yang baik akan meningkatkan kesadaran pentingnya kesehatan serta dapat meningkatkan pula pengguna BPJS dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan dan sebaliknya apabila tenaga kesehatan kurang berperan dalam memberikan dukungan informasi, dukungan penilaian dan dukungan instrumental terhadap pasien dapat menurunkan keinginan peserta BPJS untuk memanfaatkan BPJS dalam pelayanan kesehatan serta dapat menurunkan kualitas pelayanan (Reyna 2021).