

INTISARI

Latar belakang. Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menimbulkan persepsi dari dokter gigi. Persepsi dari dokter gigi bermacam-macam, contohnya persepsi mengenai nilai kapitasi ada yang pro dan ada yang kontra. Berjalannya JKN tidak hanya berpengaruh terhadap persepsi dokter gigi akan tetapi juga berpengaruh terhadap peserta atau pasien yang disini berperan sebagai konsumen. Sebagai konsumen, pasien ingin pelayanan kesehatan yang diberikan optimal. Hal ini bisa diketahui melalui tingkat kepuasan pasien.

Tujuan penelitian. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan peserta atau pasien dan persepsi dokter gigi terhadap sistem pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada era JKN.

Metode penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan desain penelitian *cross sectional* dan jenis data yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif. Jumlah sampel peserta atau pasien dalam penelitian tingkat kepuasan pasien sebanyak 97 pasien dan 4 dokter gigi sebagai sub subjek Klinik Pratama Firdaus dalam penelitian persepsi dokter gigi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive* sampling. Tempat penelitian dilaksanakan di Klinik Pratama Firdaus pada bulan Desember-Maret 2019.

Hasil penelitian. Keseluruhan tingkat kepuasan pasien sebagian besar adalah sangat puas dengan persentase (83,51%). Persepsi dokter gigi mengenai remunerasi dinilai kurang, persepsi dokter gigi mengenai paradigma dokter gigi sudah diimplementasikan, persepsi dokter gigi mengenai fasilitas kesehatan sudah sesuai dan persepsi dokter gigi mengenai beban kerja biasa-biasa saja.

Kesimpulan. Tingkat kepuasan pasien sebagian besar adalah sangat puas. Gambaran persepsi dokter gigi secara umum dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah persepsi positif.

Kata kunci : JKN, Klinik Pratama Firdaus, kepuasan pasien, persepsi dokter gigi.

ABSTRACT

Background. *The implementation of Indonesia National Health Security (JKN) raises many perceptions from dentist. There were many kind of perception from dentist, for example the perception about capitation, which are pro and contra. The operation of JKN does not only affect the perception of the dentist but also participants or patients who act here as consumers. As consumers, patients want that the health services provided are in optimal condition. This could be known through the level of patient satisfaction.*

Objective. *To describe the level of satisfaction of participant or patient and the perception of dentist on dental and oral health services in the nasional health security era.*

Method. *This study is descriptive observational with cross sectional research design and the type of data used quantitative and qualitative. The number of samples of participants or patients in the study of patient satisfaction were 97 patients and 4 dentists as sub-subject of the Pratama Firdaus Clinic in the study of dentist perception. The sampling technique used purposive sampling. The place of study at Firdaus Primary Clinic in Desember 2018-Maret 2019.*

Result. *The overall level satisfaction of most patient was very satisfied (83.51%). The dentist perception showed that dentists' perceptions of work motivation is mediocre, dentists' perceptions of remuneration is considered lacking, dentists' perceptions of the dentist's paradigm were implemented, dentists' perceptions of health facilities is appropriate and dentists' perceptions regarding ordinary workloads.*

Conclusion. *The level satisfaction of most patients is very satisfied. The description of the dentist's perception in providing dental and oral health services is positif perception.*

Keywords: *JKN, Klinik Pratama Firdaus, patient satisfaction, dentist perception.*