Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta dan Persepsi Dokter gigi dalam Pelayanan Kesgilut di Klinik Pratama Firdaus Tahun 2018-2019 Pada Era JKN

Description of Participant Satisfaction Level and Dentist Perception in Oral Health Services at Klinik Pratama Firdaus in 2018-2019 Era JKN

Wasis Edwin Aldryan, Iwan Dewanto

Program Studi Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Jln Karawitan 1 Ngestiharjo, Kasihan Bantul. E-mail: wasisedwin@gmail.com

ABSTRAK: 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 berharap bahwa 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 2018-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 : Kepuasan pasien, persepsi dokter gigi.

ABSTRACT: *The implementation of Indonesia National Health Security (JKN) raises many perceptions from dentist. Many kind of perception from dentist, for example perception about the capitation, which are some 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 hope 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 was 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: *Patient satisfaction, dentist perception.*

PENNDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah sistem kesehatan yang menggunakan sistem subsidi silang dengan tujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat. Program JKN ini menitikberatkan kebutuhan pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Fasilitas kesehatan tingkat pertama harus mampu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang komprehensif berupa pelayanan promotif, pereventif, kuratif, dan rehabilitatif. [1]

Sistem pembayaran pada JKN layanan pertama adalah menggunakan sistem pembayaran kapitasi, hal ini berubah dari sebelumnya yang menggunakan sistem *fee for service*. Metode pemberian kompensasi jasa medis di muka dengan nilai tetap per peserta per periode waktu tertentu adalah pengertian dari sistem kapitasi, tujuannya yaitu untuk mengedapankan pelayanan promotif dan preventif kepada pasien. Pembagian kapitasi untuk Klinik Pratama adalah Rp. 8000/peserta/bulan jika tidak ada dokter gigi, dan jika memperkerjakan dokter gigi jumlah kapitasi sebesar Rp. 10.000/peserta/bulan.[2] Tarif ini dinilai masih kurang dan menimbulkan persepsi dari dokter gigi, ada yang pro maupun ada yang kontra. Penelitian yang dilakukan oleh Ilyas terhadap kinerja dokter puskesmas menunjukkan bahwa salah satu faktor langsung yang berkaitan dengan kinerja dokter salah satunya adalah adalah penghasilan dokter.[3] Pelaksanaan JKN dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut tidak hanya melibatkan dokter gigi akan tetapi juga peserta atau pasien yang dalam sistem ini adalah sebagai konsumen. Puas atau tidaknya pasien menentukan apakah sistem yang berjalan sudah sesuai dengan harapan-harapan pasien apa belum. Perbandingan antara kesenangan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan merupakan bentuk kepuasan pasien.[4]

Menurut Parasuraman dimensi mutu pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu *tangible* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan), dan *responsiveness* (daya tanggap), dimensi-dimensi ini akan menentukan apakah mutu pelayanan yang diberikan baik atau tidak.[5] Mutu pelayanan

yang tidak baik akan mempengaruhi kepuasan pasien. Studi pendahuluan yang dilakukan oleh Wulandari di RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh Banjarmasin melakukan wawancara kebeberapa pasien, beberapa pasien mengeluhkan pelayanan yang kurang, diantaranya kemudahan administrasi dan pelayananan yang prima dari petugas. Pelayanan administrasi bisa dipengaruhi oleh beberapa hal seperti persepsi terhadap pelayanan, kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, pengetahuan, dan loyalitas.[6]

Berdasarkan respon-respon dari pasien mengenai bentuk kepuasan dan respon dari dokter gigi mengenai persepsinya terhadap implementasi JKN yang berjalan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai gambaran tingkat kepuasan peserta dan persepsi dokter gigi dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada era JKN. Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta. Tanggal 1 Juni 2015, Klinik Pratama Firdaus resmi bekerjasama dengan BPJS sebagai FKTP.

METODE

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 2018-Maret 2019. Kriteria inklusi pasien adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Pratama Firdaus minimal 2 kali, usia pasien minimal 17 tahun, dan pasien bersedia mengisi kuisioner, sedangkan kriteria inklusi dokter gigi adalah dokter gigi yang telah bekerja di Klinik Pratama Firdaus minimal 2 tahun dan bekerja sebagai dokter gigi tetap. Analisis data pada penelitian tingkat kepuasan pasien adalah analisis deskriptif berupa distribusi frekuensi dan analisis data persepsi dokter gigi disajikan dalam bentuk deskripsi dan narasi yang kemudian dilakukan interpretasi data.

HASIL

1. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu

Dimensi mutu		Sangat tidak puas	Tidak puas	puas	Sangat puas
Tangible	N	0	0	33	64
	%	0	0	34,02	65,98
Reliability	N	0	0	47	50
	%	0	0	48,45	51,55
Responsiveness	N	0	0	51	46
	%	0	0	52,57	47,43
Assurance	N	0	0	35	62
	%	0	0	36,08	63,92
Emphaty	N	0	0	22	75
	%	0	0	22,68	77,32

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi	Persen (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Puas	16	16,49
Sangat puas	81	83,51
Total	97	100

2. Persepsi Dokter Gigi

Topik wawancara mendalam dikelompokkan menjadi 5 kategori, yaitu mengenai motivasi kerja, remunerasi, paradigma dokter gigi, fasilitas kesehatan, beban kerja.

a. Motivasi kerja

Hasil jawaban responden mengenai motivasi kerja di Klinik Pratama Firdaus yaitu berimbang, 2 dokter gigi motivasi kerjanya tinggi dan 2 dokter gigi biasa-biasa saja. Berikut adalah salah satu jawaban dokter gigi yang motivasi kerjanya tinggi.

"Enaknya kalau di faskes ini faskes 1 tentunya kasus-kasusnya yang di kerjain mungkin ga serumit itu ya karena jadi kebanyakan emang sederhana-sederhana aja." (D 1/ Dokter gigi 1*)*

Berikut adalah salah satu jawaban dokter gigi yang menurutnya motivasi kerjanya biasa-biasa saja.

"Biasa aja, ya biasa aja." (D 4/ Dokter gigi 4)

b. Remunerasi

Pertanyaan kedua membahas mengenai remunerasi atau sistem gaji yang berjalan di Klinik Pratama Firdaus. Satu dokter gigi berpendapat bahwa remunerasi cukup, hal ini sesuai dengan apa yang dokter gigi 1 sampaikan.

"Sudah memuaskan, cukup sih mas, cukup kayak ada uang duduk sama tertentu aja sih jasa medisnya." (D 1/ Dokter gigi 1)

Dokter gigi 2,3,4 merasa bahwa gajinya kurang memuaskan. Berikut adalah salah satu jawaban dokter gigi yang merasa cukup.

"Oke mungkin saya pribadi enggak, karena beban kerjanya pasien nya kalau di klinik disini mungkin pesertanya lebih banyak dan hampir 10.000 kunjungan perharinya lebih dari belasan pasien kita menangani terus dengan gaji yang kita terima per shiftnya menurut saya kurang, tidak puas." (D 2/ Dokter gigi 2)

c. Paradigma dokter gigi

Pertanyaan ketiga ini membahas mengenai paradigma menjadi dokter gigi JKN, apakah dokter gigi di klinik pratama firdaus ini sudah menjalankan prinisp promotif dan preventif dan apa saja program-program yang sudah dijalankan. Berikut adalah salah satu jawaban dokter gigi Klinik Pratama Firdaus mengenai promotif dan preventif dalam implementasi JKN.

"Itu kayanya berkaitan sama anak koas itu kali ya kan kita

kerjasama sama anak koas yang homecare itu lho masuk masuk ke home visit ke masyarakat terus hari minggu itu biasanya ada penyuluhan lansia hee itu juga misalnya kita kasi penyuluhan kadang ada undangan itu juga kita suru ngisi itu ngisinya juga tentang penyuluhan" (D 4/ Dokter gigi 4).

"Jelas sih promotif preventif biasanya kalau ada pasien gitu setelah tindakan pasti ada kayak ada persuasif promotif preventif untuk pencegahan supaya gak sakit lagi supaya apa namanya gosok gigi malam sebelum tidur pasti kita kasih tahu ke pasien edukasi ke pasien." (D 1/Dokter gigi 1)

"Kalau tindakan mungkin kalau preventif fisure sealant disini, lebih banyak preventifnya disini edukasi." (D2/Dokter gigi 2).

d. Sarana kesehatan

Pertanyaan keempat membahas mengenai sarana kesehatan, apakah sarana kesehatan di klinik pratama firdaus sudah sesuai dengan apa yang seharusnya. Semua dokter gigi merasa bahwa fasilitas yang tersedia sudah sesuai. Berikut adalah salah satu jawaban dokter gigi mengenai fasilitas Klinik Pratama Firdaus.

"Kalau di klinik firdaus sudah sangat sesuai banget ya mas, mungkin bahan-bahannya alat-alatnya juga emang yang apa ya yang bagus bagus semua, bahan-bahannya bahkan juga apasi yang mahal kaya standartnya tu yang termasuk cukup tinggi, udah oke pokoknya di firdaus ini sesuai." (D 1/Dokter gigi 1)

e. Beban kerja

Pertanyaan kelima membahas mengenai beban kerja menjadi dokter gigi yang bekerja di klinik yang bekerja sama dengan JKN. Dokter gigi 3 menilai bahwa beban kerja ringan.

"Kalau buat beban kerja sebetulnya ringan kerja dokter gigi disini karena perawatan yang dilakukan lebih ke perawatan tingkat pertama gak ada yang repot gaada yang susah yang merepotkan lebih kearah load pasien aja." (D 3/Dokter gigi 3)

Berbeda dengan dokter gigi 3, dokter gigi 1 dan 4 menilai bahwa beban kerjanya ringan. Berikut adalah salah satu jawaban dari dokter 1.

"Kalau saya biasa-biasa aja sih mas, a... emang kadang dalam sehari atau dalam satu shift kadang pasien kaya numpuk-numpuk gitu ya cuma ini sedang akan di berlakukan satu hari di batesin pasiennya." (D 1/Dokter gigi 1*)*

DISKUSI

1. Analisis tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan distribusi frekuensi responden, dapat diketahui bahwa responden atau pasien di Klinik Pratama Firdaus yang berjumlah 97 responden sebagian besar merasa sangat puas, dan sisanya merasa puas. Sebanyak 81 responden (83,51%) menyatakan sangat puas sedangkan 16 responden (16,49%) menyatakan puas. Hasil yang didapat juga menyatakan bahwa responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas maupun tidak puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Pratama Firdaus. Hasil ini mengindikasikan bahwa Klinik Pratama Firdaus sangai baik dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut

yang mencakup aspek-aspek dimensi kepuasan.

a. Dimensi *Tangible*

Menurut Parasuraman, *tangible* adalah berupa penampilan fisik, fasilitas fisik, peralatan pegawai, material yang dipasang. Bentuk aktualisasi secara fisik yang akan dirasakan dan diterima oleh konsumen.[5]

Berdasarkan analisis data pada tabel *tangible*, dapat diketahui bahwa responden di Klinik Pratama Firdaus sebagian besar menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 64 responden (65,98%) dan responden yang menyatakan puas sebanyak 33 responden (34,02%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Hasil di atas berkesimpulan bahwa responden/pasien poli gigi di Klinik Pratama Firdaus sudah sangat puas terhadap aspek-aspek *tangible* yang diberikan. Aspek-aspek *tangible* pada penelitian ini adalah kebersihan, keindahan, kenyamanan klinik Pratama Firdaus beserta klinik giginya, penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih, peralatan yang dipakai lengkap dan bersih. Menurut teori Prasetjo mengatakan bahwa desain, keaadaan (*setting*), letak fasilitas jasa dan lingkungan tempat kerja merupakan aspek yang tidak boleh ditinggalkan dalam desain jasa.[7]

b. Dimensi *Reliability*

Reliability adalah pelayanan yang handal, handal yang dimaksud adalah pegawai memiliki seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja. Memperbaiki kekurangan atau bentuk-bentuk penyimpangan yang tidak sesuai sehingga dampak yang ditimbulkan adalah hasil pelayanan yang maksimal, menguasai, handal, dan mandiri serta profesional dalam bekerja.[5]

Berdasarkan dari hasil analisa data pada dimensi *reliability* didapatkan hasil bahwa responden di Klinik Pratama Firdaus sebagian besar sangat puas terhadap dimensi *reliability* yang diberikan kepada pasien. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 50 responden (51,55%) dan yang menyatakan puas sebanyak 47 responden (48,45%), tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas atau tidak puas terhadap dimensi *reliability*. Hal ini menunjukkan bahwa Klinik Pratama Firdaus telah memberikan pelayanan atau jasa yang cepat, handal, akurat, dan konsisten kepada pasien khususnya pasien di poli gigi. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti harus sesuai dengan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dengan akurasi yang tinggi dalam hal ini kinerja Klinik Pratama Firdaus sudah sangat bagus.[5]

c. Dimensi *Responsiveness*

Menurut Parasuraman *responsiveness* adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tanggap.[5] Dimensi *responsiveness* menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan mengenai hal-hal seperti permintaan, pertanyaan, dan keluhan dari pelanggan. Berdasarkan dari analisis data *responsiveness* didapatkan hasil bahwa responden di

Klinik Pratama Firdaus sebagian besar lebih menyatakan puas daripada kategori yang lainnya. Responden yang menyatakan puas yaitu sebanyak 51 responden (52,57%) sedangkan sangat puas sebanyak 46 responden (47,43%), tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas maupun tidak puas.

Hasil ini menunjukkan bahwa Klinik Pratama Firdaus harus lebih lagi dalam hal memberikan informasi yang lebih jelas, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, prosedur pelayanan yang sederhana dan cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien agar pasien bisa lebih merasa puas dan ingin kembali lagi berobat di Klinik Pratama Firdaus. Antrian yang panjang juga bisa menjadi penentu tingkat kepuasan pasien, penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Dyah menemukan bahwa hal antrian yang panjang menjadi permasalahan yang ditemukan pada penelitian tersebut.[8]

d. Dimensi *Assurance*

Aspek-aspek yang berada dalam dimensi *assurance* adalah pengetahuan, sopan santun karyawan, dan kemampuan karyawan dalam meyakinkan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.[5]

Berdasarkan pada tabel analisis data *assurance* didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden sudah sangat puas terhadap aspek-aspek *assurance* yang diberikan oleh klinik pratama firdaus. Responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 62 responden (63,92%) dan yang menyatakan puas yaitu sebanyak 35 responden (36,08%), tidak ada responden yang sangat tidak puas atau tidak puas. Hasil ini menandakan bahwa Klinik Pratama Firdaus sangat baik dalam menjalankan aspek-aspek seperti pengetahuan karyawan yang baik, sopan santun, dan aspek-aspek *assurance* yang lainnya.

e. Dimensi *Empathy*

Emphaty adalah dimensi dalam kualitas pelayanan yang meliputi sikap dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, perhatian tanpa pilih-pilih dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Pihak yang memberikan pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani.[5] *Emphaty* juga berarti kemudahan dalam berkomunikasi, perhatian dan bertindak demi kepentian pasien.[4]

Berdasarkan pada tabel hasil e*mphaty*, didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden di Klinik Pratama Firdaus menyatakan sangat puas terhadap aspek *emphaty* yang diberikan. Responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 75 responden (77,32%) dan yang menyatakan puas yaitu sebanyak 22 responden (22,68%), tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas maupun tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap baik terhadap semua pasien, peduli terhadap keluhan pasien, dan pemberian pelayanan kepada pasien yang tidak pilih-pilih. Penelitian yang dilaksanakan oleh Lestari, W.P, dkk menyatakan bahwa faktor *emphaty* sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, maka dari itu kita sebagai penjual jasa

harus sangat menerapkan aspek-aspek *emphaty* yang baik terhadap pelanggan kita.[9]

2. Analisis persepsi dokter gigi.

Persepsi adalah proses mengolah dan mengorganisir data-data yang ada pada indera individu untuk menyadari lingkungan dan diri individu itu sendiri.[10] Berikut adalah pembahasan persepsi dokter gigi mengenai motivasi kerja, sistem remunerasi, paradigma dokter gigi, fasilitas kesehatan, beban kerja.

a. Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah hal atau sesuatu yang menjadi semangat dorong dalam bekerja.[11] Motivasi dokter gigi yang bekerja di Klinik Pratama Firdaus dalam bekerja pada sistem JKN yaitu 2 dokter gigi motivasi kerjanya tinggi dan 2 dokter gigi motivasi kerjanya biasa-biasa saja. Hal yang membuat motivasi kerja dokter gigi tinggi adalah kasus-kasus yang dikerjakan di Klinik Pratama Firdaus sederhana, kasus-kasus sederhana yang dimaksud adalah paket manfaat BPJS pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. Kasus-kasus yang tidak membuat dokter gigi kesulitan dalam memberikan perawatan. Menurut dokter gigi Klinik Pratama Firdaus, bekerja di fasilitas kesehatan tingkat pertama membuat dokter gigi tidak merasa terbebani dalam menangani kasus-kasus yang sulit, jika ada kasus yang sulit maka dokter gigi bisa merujuknya ke fasilits kesehatan di atasnya.

Dua dokter gigi lainnya menyatakan bahwa motivasi kerja biasa-biasa saja. Menurut dokter gigi tersebut, bekerja di Klinik Pratama Firdaus tidak membuat motivasi menjadi tinggi maupun tidak membuat motivasi menjadi rendah, berimbang antara keduanya. Kesimpulan yang bisa diperoleh adalah 2 dokter gigi ini tidak mempunyai motivasi yang lebih bekerja di klinik yang bekerja sama dengan JKN. Menurut Hasibuan salah satu motivasi kerja adalah meningkatkan produktivitas kerja, jika motivasi kerja dokter gigi tinggi maka akan memacu untuk lebih produktif dalam bekerja dan membuat hasil pekerjaan lebih baik.[12]

b. Remunerasi

Remunerasi adalah faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan yang meliputi sistem gaji, jaminan sosial, dan tunjangan.[13] Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa remunerasi di Klinik Pratama Firdaus kurang menurut sebagian besar dokter gigi. Menurut dokter gigi, sistem remunerasi di Klinik Pratama Firdaus yang berjalan kurang dengan alasan bahwa perbandingan antara beban kerja dengan jumlah peserta yang banyak kurang lebih belasan pasien setiap harinya itu masih belum sesuai. Dokter gigi di Klinik Pratama Firdaus juga mengeluhkan bahwa selama ini merasa sudah mengerjakan pasien dengan sangat baik akan tetapi imbalan yang diterima masih belum sesuai. Dokter gigi di Klinik Pratama Firdaus berharap bahwa sistem ini dievaluasi lagi agar kedepannya apa yang dikerjakan mendapatkan imbalan yang sesuai. Hal ini tentunya kedepannya akan mendorong dokter gigi untuk lebih termotivasi dalam

memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

c. Paradigma Dokter Gigi

Paradigma dokter gigi adalah pola berpikir dalam menjalankan paradigma sehat kepada pasien. Paradigma sehat yaitu mendorong masyarakat atau pasien untuk mengutamakan tindakan promotif dan preventif dalam bidang kesehatan gigi dan mulut.[2] Hasil pada penelitian ini adalah sebagian besar dokter gigi sudah menjalankan prinsip promotif maupun preventif yang berarti bahwa dokter gigi di Klinik Pratama Firdaus telah mengimplementasikan program-program itu kepada pasien dalam kesehariannya menjadi dokter gigi di klinik. Program promotif yang dijalankan dokter gigi adalah *home visit* atau kunjungan ke masyarakat di sekitar Klinik Pratama Firdaus, *home visit* ini bekerja sama dengan koas modul IKGM UMY. Program promotif lainnya adalah melaksanakan penyuluhan lansia, penyuluhan ini dilaksanakan satu bulan sekali. Program preventif yang telah dijalankan oleh dokter gigi adalah melakukan edukasi ke pasien sebelum dan setelah melakukan perawatan. Menurut salah satu dokter gigi, edukasi adalah salah satu hal yang wajib diberikan kepada pasien baik sebelum maupun setelah dilakukannya perawatan. Edukasi yang disarankan kepada pasien contohnya mengenai sikat gigi, pasien disarankan untuk sikat gigi sebelum tidur dan setelah sarapan pagi, hal ini untuk menjaga kesehatan gigi dan mulut. Program preventif lainnya yang telah dijalankan adalah dokter gigi melakukan *fissure sealant* kebeberapa pasien yang terindikasi untuk dilakukan perawatan.

d. Sarana Kesehatan

Sarana kesehatan merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik kerja, kelengkapan kerja, penerangan yang berkaitan dengan ketersediaan fasilitas untuk menunjang proses pelaksanaan pekerjaan.[14] Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa semua dokter gigi di Klinik Pratama Firdaus setuju bahwa fasilitas yang diberikan sudah sangat sesuai, hasil ini diperoleh dari kesimpulan wawancara mendalam. Fasilitas-fasilitas tersebut diantaranya adalah *dental chair* yang sangat bagus, bahan-bahan yang digunakan sangat bagus, dan peralatan yang sangat memadahi. Menurut dokter gigi yang bekerja di Klinik Pratama Firdaus, fasilitas yang diberikan kepada dokter gigi cenderung sangat bagus bahkan memiliki standart yang tinggi. Dokter gigi merasa bahwa fasilitas yang diberikan lebih baik dibanding dengan klinik-klinik yang lain. Fasilitas tambahan yang disebut dalam wawancara mendalam adalah adanya perawat gigi. Perawat gigi Klinik Pratama Firdaus memiliki pengalaman kerja yang sangat tinggi, hal ini tentunya sangat membantu terlaksananya perawatan.

e. Beban Kerja

Beban kerja adalah volume pekerjaan yang dibebankan kepada pekerja dan merupakan tanggung jawab.[15] Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja menjadi dokter gigi di Klinik Pratama Firdaus tidak berat maupun tidak ringan atau bisa disebut biasa biasa saja, hasil ini didapat dari kesimpulan

wawancara mendalam. Hal yang membuat berat diantaranya *load* pasien yang sangat banyak sedangkan hal yang membuat ringan adalah dengan adanya sistem rujuk. Pada kasus-kasus yang susah atau rumit bisa dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi. Hal mengenai rujuk ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Arifin, dkk mengenai kepuasan kerja medis pada era JKN didapatkan hasil bahwa sistem rujuk ini sangat membantu tenaga medis dalam melakukan pelayanan kesehatan.[16] Beban kerja yang ringan juga dikarenakan perawatan-perawatan yang dikerjakan oleh dokter gigi adalah perawatan yang ringan sesuai dengan fasilitas kesehatan pertama. Beban kerja yang biasa-biasa aja ini di Klinik Pratama Firdaus membuat tidak banyak pengaruh terhadap kinerja.

KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan sebagian besar pasien Klinik Pratama Firdaus yang meliputi dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* adalah sangat puas.
2. Persepsi dokter gigi secara umum mengenai motivasi kerja, remunerasi, paradigma dokter gigi, fasilitas kesehatan dan beban kerja di Klinik Pratama Firdaus pada era JKN adalah positif. Dokter gigi Klinik Pratama Firdaus cenderung menerima dan mendukung implementasi JKN yang berjalan.

SARAN

1. Saran pada penelitian ini adalah Klinik Pratama Firdaus bisa meningkatkan lagi aspek-aspek pada dimensi *responsiveness*. Penelitian selanjutnya diharapkan bisa melakukan penelitian tingkat kepuasan bukan hanya kepada pasien tetapi juga terhadap petugas FKTP maupun petugas BPJS mengingat kepuasan pasien *provider* dan kepuasan penyelenggara adalah hal yang saling memiliki keterkaitan satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama.
2. Saran dari penelitian persepsi dokter gigi adalah BPJS selaku penyelanggara JKN dan Klinik Pratama Firdaus bisa memperhatikan gaji dokter gigi.

DAFTAR PUSTAKA

1. BPJS. 2014. *Pedoman Umum Tata Kelola Yang Baik (Good Governance) BPJS KESEHATAN*
2. Dewanto, I dan Naniek, I.L. 2014. *Panduan Pelaksanan Pelayanan Kedokteran Gigi Dalam Sistem Jaminan Kkesehatan Nasional*. Jakarta: PB PDGI.
3. Ilyas, Y. 1999. Determinan Kinerja Dokter Puskesmas Kasus : Dokter Pegawai Tidak Tetap (PTT). *Jurnal FISIP UI Dep Ilmu Administrasi Medan.* Vol 1 No 2
4. Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan.* Jakarta: Salemba Medika.
5. Parasuraman, A, Valerie, A.Z dan Leonard, L.B. 1998. SERVEQUAL: "A multiple item scalefor measuring conumer perception of serve quality." .*Journal of Marketing*. Vol. 64, pp:12-40.
6. Wulandari, A dkk. 2016. Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal*

Publikasi Masyarakat Indonesia. Vol 3 No 2.

7. Prasetjo, I. 2004. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Press
8. Utami, A.N.F dan Dyah, M. 2017. Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat 1 Kabupaten Sleman Tahun 2016. *Journal of Governance and Public Policy*. Vol 4 No 1
9. Lestari, W.P dkk. 2009. Analisa Faktor Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*. Vol 1 No 1.
10. Meiyanto, S. 2015. *Persepsi, nilai, sikap*. Yogyakarta: Minat Utama Manajemen Rumah Sakit
11. Waxley dan Yulk. 2000. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personil*. Jakarta *:* PT Rineka Cipta Andriani
12. Hasibuan, M.S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Bumi Aksara
13. Yusniawan, R dan Ipik, P. 2018. Pengaruh Remunerasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon. *Jurnal Imiah Administrasi*. Vol 3 No 1.
14. Moenir, A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara
15. Sastrowinoto, S. 1985. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan dengan Ergonomi*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
16. Arifin, N.F dkk. 2018. Kepuasan Kerja Tenaga Medis pada Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal MKMI*. Vol 14 No 2.