

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS ANDALAS
DAN KLINIK SIMPANG ANDURING KOTA PADANG**

OLEH :

MUTHIA LARASATI

1311411032



Dosen Pembimbing :

1. Dr. dr. Rima Semiarty, MARS

2. drg. Febrian, MKM

FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI

UNIVERSITAS ANDALAS

2017

**Fakultas Kedokteran Gigi
Universitas Andalas Padang
Skripsi, April 2017**

MUTHIA LARASATI, 13111411032

**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Andalas dan
Klinik Simping Anduring Kota Padang**

ABSTRAK

Latar Belakang : Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program yang dilaksanakan melalui kebijakan pemerintah Indonesia untuk menjamin kesehatan masyarakat Indonesia. Salah satu sasaran pengembangan JKN adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dilihat berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan tampilan fisik. Pada sistem JKN dikembangkan konsep pelayanan bertingkat dimulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Puskesmas Andalas dan Klinik Simping Anduring merupakan FKTP yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Dalam struktur pelayanan sistem JKN, pelayanan terbagi tiga yaitu pelayanan primer, pelayanan sekunder dan pelayanan tersier. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan pelayanan primer. Tujuan penelitian ini untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simping Anduring Kota Padang.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 210 responden dengan teknik *consecutive sampling*.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien JKN pada dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi tampilan fisik di Puskesmas Andalas dan Klinik Simping Anduring masih belum baik dilihat dari 5 dimensi mutu pelayanan.

Kesimpulan : Dilihat dari 5 dimensi mutu pelayanan, Puskesmas Andalas dan Klinik Simping Anduring masih belum cukup baik dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien belum puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan. Jika dilihat perbandingan antar kedua tempat, tinggi tingkat kepuasan pasien JKN lebih tinggi di Puskesmas Andalas daripada Klinik Simping Anduring.

Kata Kunci : Pelayanan kesehatan gigi dan mulut, dimensi kepuasan

Faculty of Dentistry
Andalas University Padang
Script, April 2017

MUTHIA LARASATI, 1311411032

The Description of Satisfaction JKN Patient of Oral Health service in Puskesmas Andalas and Simpang Anduring Clinic, Padang.

ABSTRACT

Background : JKN is a program implemented through Indonesian government policy to ensure the health. One of these targets in the development of JKN is patient satisfaction. In JKN system, there are high rise of health service. The primary health service starts from FKTP. Puskesmas Andalas and Simpang Anduring Clinic is a FKTP who collaborated with BPJS Kesehatan. In a structure service of JKN, consist of three services. There are primary service, secondary service and tertiary service. Oral health service included primary service. The purpose of this research to know the description of satisfaction JKN patient of service dental care in Puskesmas Andalas and Simpang Anduring Clinic, Padang.

Method : This study is a descriptive research method of cross sectional design. The size of the sample is 210 respondents using a consecutive sampling technique.

Result : The Result of this research showed reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles in Puskesmas Andalas and Simpang Anduring Clinic still not good seen form 5 dimensions of quality service.

Conclusions : Seen from 5 dimensions of quality service, Puskesmas Andalas and Simpang Anduring Clinic still not got enough in providing services. Viewed by comparison between Puskesmas Andalas and Simpang Anduring Clinic, satisfied of JKN patients in Puskesmas Andalas is higher than Simpang Anduring Clinic.

Keywords : Oral health services, dimension of satisfaction