

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Telaah Pustaka**

##### **1. Persepsi**

###### **a. Pengertian persepsi**

Persepsi merupakan suatu proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun, proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan yang merupakan proses pendahulu dari proses persepsi (Walgito, 2010).

Persepsi merupakan inti komunikasi. Persepsi memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan komunikasi. Kecermatan dalam mempersepsi stimuli inderawi mengantarkan kepada keberhasilan komunikasi. Kegagalan dalam mempersepsi stimuli menyebabkan miskomunikasi (Suranto, 2011).

Berdasarkan pernyataan-pernyataan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi merupakan suatu proses dari kegiatan individu dalam menafsirkan suatu objek karena adanya stimulus yang diterima dan dimulai dari indera penglihatan hingga terbentuk tanggapan.

## b. Faktor-faktor yang berperan dalam persepsi

Menurut Walgito (2010) faktor-faktor yang berperan dalam persepsi yaitu:

### 1) Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor

### 2) Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus dengan adanya syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran.

### 3) Perhatian

Perhatian diperlukan untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi.

## c. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi:

### 1) Usia

Umur merupakan faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang. Seseorang melihat sebuah target dan mencoba untuk

memberikan interpretasi persepsi dari objek yang dilihatnya dengan berbeda-beda. Karakteristik individu seperti usia dapat mempengaruhi interpretasi persepsi seseorang, sehingga setiap orang yang usianya berbeda mempunyai persepsi yang berbeda terhadap suatu objek atau stimulus. Umur merupakan faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan dan persepsi seseorang. Umur dapat mempengaruhi daya tangkap seseorang dan pola pikir seseorang. Bertambahnya usia seseorang dapat menimbulkan perkembangan daya tangkap dan pola pikirnya (Nurhidayat, 2012).

#### 2) Jenis kelamin

Jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang dalam memberikan interpretasi persepsi pada suatu objek atau stimulus yang dilihatnya. Laki-laki dalam mempersepsikan tentang suatu objek atau stimulus akan berbeda dengan perempuan (Arifin, 2011).

#### 3) Tingkat pendidikan

Faktor interpersonal merupakan faktor yang dapat mempengaruhi persepsi. Faktor interpersonal meliputi tingkat pendidikan, tingkat pengembangan, latar belakang sosio-kultural, faktor emosi, gender, status kesehatan fisik, nilai dan kepercayaan serta peran (Nurhidayat, 2012).

#### 4) Pengetahuan

Pengetahuan (*knowledge*) merupakan hasil tahu dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek

tertentu. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan adalah pendidikan, pengalaman, dan usia. Tingkat pendidikan yang baik dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan masyarakat dalam memahami suatu informasi. Pendidikan mempengaruhi proses belajar, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah seseorang untuk menerima informasi. Seseorang yang berpendidikan rendah tidak berarti mempunyai pengetahuan yang rendah (Nurhidayat, 2012).

#### 5) Status pekerjaan

Faktor pekerjaan dapat mempengaruhi tingkat seseorang. Faktor keadaan dan kondisi lingkungan seperti pekerjaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang (Arifin, 2011).

Persepsi setiap orang berbeda-beda dikarenakan adanya perbedaan dari pengalaman serta lingkungan sekitar orang tersebut tinggal. Lingkungan pekerjaan dapat menjadikan seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan baik secara langsung maupun tidak langsung (Pratiwi, 2011).

## 2. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

### a. Pengertian JKN

Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar yang diberikan kepada

setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Permenkes No. 28 tahun 2014). Jaminan Kesehatan Nasional yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Indonesia (SJSN). Sistem JKN ini diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak (Kemenkes, 2013).

b. Penyelenggara JKN

Menurut Undang-Undang No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), program JKN diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), khususnya BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah suatu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan SJSN agar jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya dapat terpenuhi. Jaminan Kesehatan Nasional diselenggarakan di seluruh Indonesia mulai 1 Januari 2014.

c. Sistem pembayaran JKN

Berdasarkan Peraturan Presiden No. 12 tahun 2013, BPJS Kesehatan melakukan pembayaran kepada fasilitas kesehatan tingkat pertama secara pra upaya berdasarkan kapitasi atas jumlah peserta yang

terdaftar di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Fasilitas kesehatan rujukan (rumah sakit) menggunakan sistem pembayaran berdasarkan Indonesian *Case Based Group's* (INA CBG's). Besaran kapitasi dan INA CBG's ditinjau sekurang-kurangnya setiap 2 (dua) tahun sekali oleh Menteri setelah berkoordinasi dengan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan.

Kapitasi merupakan metode pembayaran jasa pelayanan kesehatan dimana pemberi pelayanan jasa kesehatan yaitu dokter atau rumah sakit mendapat penghasilan tetap per peserta, per periode waktu untuk pelayanan yang telah ditentukan untuk periode waktu tertentu (Dewanto dan Lestari, 2014). Besaran kapitasi untuk dokter gigi menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 59 Tahun 2014 adalah sebesar Rp. 2.000,- per orang per bulan. Besaran kapitasi puskesmas yang memiliki dokter gigi ditetapkan Rp. 6000,- per orang per bulan.

Berdasarkan Peraturan Presiden No. 32 tahun 2014 jasa pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) adalah sekurang-kurangnya 60% dari total dana kapitasi JKN dan sisanya dimanfaatkan untuk biaya operasional. Pembagian jasa pelayanan kesehatan menurut pertimbangan jenis ketenagaan dan/atau jabatan dan kehadiran.

#### d. Besaran Kapitasi

Menurut Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 2 Tahun 2015 tentang Norma Penetapan Besaran Kapitasi Dan Pembayaran Kapitasi Berbasis

Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama tarif kapitasi adalah besaran pembayaran per bulan yang dibayar dimuka oleh BPJS Kesehatan kepada FKTP berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar tanpa memperhitungkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama adalah fasilitas kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik untuk keperluan observasi, diagnosis, perawatan, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya (Perpres No. 32 Tahun 2014)

Besaran kapitasi yang dibayarkan kepada FKTP pada suatu wilayah ditentukan berdasarkan kesepakatan BPJS Kesehatan dengan asosiasi fasilitas kesehatan di wilayah setempat dengan mengacu pada standar tarif kapitasi yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan. Besaran standar tarif kapitasi ditetapkan dalam Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 2 Tahun 2015 sebagai berikut:

- 1) Puskesmas atau fasilitas kesehatan yang setara sebesar Rp. 3.000,- (tiga ribu rupiah) sampai dengan Rp. 6.000,- (enam ribu rupiah);
- 2) Rumah sakit Kelas D Pratama, klinik pratama, praktik dokter, atau fasilitas kesehatan yang setara sebesar Rp. 8.000,- (delapan ribu rupiah) sampai dengan Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah); dan
- 3) Praktik perorangan dokter gigi sebesar Rp. 2.000,- (dua ribu rupiah).

3. Aspek beban kerja, lama waktu pelayanan, pendapatan dan standar pelayanan minimal

a. Beban kerja

Permasalahan yang timbul dalam program JKN adalah beberapa tenaga medis di puskesmas merasa bahwa terdapat peningkatan jumlah pasien semenjak era JKN yang menambah beban kerja tenaga medis. Hal tersebut dapat menyebabkan timbulnya permasalahan dikarenakan penetapan besaran kapitasi di puskesmas tidak memperhitungkan variabel beban kerja tenaga medis (Despitasari, 2014).

b. Lama waktu pelayanan

Menurut Soetono dkk., (2013), komposisi jam kerja dokter puskesmas terbagi menjadi dua, yaitu 80% untuk pelayanan tatap muka seperti tindakan medis dan penyuluhan, 20% untuk pelayanan non-tatap muka seperti pengembangan pendidikan keprofesian dan administrasi.

c. Pendapatan

Pendapatan/gaji kerja yang diterima mempengaruhi motivasi kerja dokter meliputi kelancaran pembayaran gaji setiap bulan, kesesuaian gaji/insentif dengan kebutuhan/keperluan sehari-hari, penerapan pembayaran gaji/insentif, jumlah insentif yang dibayarkan, kelancaran pembayaran insentif, kesesuaian antara beban kerja dengan insentif yang dibayarkan (Masuku dkk., 2012)



#### d. Standar pelayanan minimal

Penerapan Sistem JKN dengan pembiayaan kapitasi bagi pelayanan kesehatan primer termasuk pelayanan kesehatan gigi. Keterbatasan yang ada menyebabkan belum semua penyakit atau tindakan yang merupakan kompetensi dokter gigi dapat menjadi paket manfaat yang diterima oleh peserta JKN. Panduan Praktik Klinis bagi dokter gigi menjadi acuan pelaksanaan tindakan yang dapat dipertanggungjawabkan untuk dapat melindungi masyarakat sebagai penerima pelayanan (Kemenkes No.62 Tahun 2015)

#### 4. Puskesmas

Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut Puskemas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas berwenang untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu (Permenkes No. 75 Tahun 2014).

Berdasarkan Dinas Kesehatan Provinsi Yogyakarta (2014) terdapat 18 puskesmas di Kota Yogyakarta yang terdiri 3 puskesmas rawat inap dan 15 puskesmas non rawat inap. Puskesmas-puskesmas tersebut adalah Puskesmas Mantrijeron, Puskesmas Kraton, Puskesmas Mergangsan, Puskesmas Umbulharjo I, Puskesmas Umbulharjo II, Puskesmas Kota Gede

I, Puskesmas Kota Gede II, Puskesmas Gondo Kusuman I, Puskesmas Gondo Kusuman II, Puskesmas Pakualaman, Puskesmas Gondomanan, Puskesmas Ngampilan, Puskesmas Wirobrajan, Puskesmas Gedong Tengen, Puskesmas Jetis, dan Puskesmas Tegal Rejo.

## **B. Landasan Teori**

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan suatu program Pemerintah yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan berlaku sejak 1 Januari 2014. Program JKN memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap rakyat Indonesia agar penduduk Indonesia dapat hidup sehat, produkti dan sejahtera.

Sistem Pembayaran yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan kepada FKTP berupa kapitasi. Pembayaran kapitasi dilakukan per bulan yang dibayar dimuka oleh BPJS Kesehatan kepada FKTP seperti puskesmas berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar tanpa memperhitungkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan dan dibayarkan langsung kepada bendahara dana kapitasi JKN pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.

Besaran alokasi pembayaran yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan BPJS Kesehatan dengan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota berdasarkan seleksi dan kredensial dengan mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Menteri. Tarif kapitasi yang dimaksud untuk melaksanakan pelayanan kesehatan tersebut berupa pelayanan rawat jalan tingkat pertama, dengan standar tarif kapitasi di puskesmas atau fasilitas kesehatan yang setara sebesar Rp. 3.000,- s/d Rp. 6000,-.

Dana kapitasi yang diterima oleh puskesmas dari BPJS Kesehatan dimanfaatkan untuk pembayaran jasa pelayanan kesehatan, dan dukungan biaya operasional pelayanan kesehatan. Sekurang-kurangnya 60% dari penerimaan dana kapitasi digunakan untuk pembayaran jasa pelayanan, dan untuk pembayaran dukungan biaya operasional ditetapkan berdasarkan selisih dari besar dana kapitasi dikurangi dengan besaran alokasi untuk pembayaran jasa pelayanan.

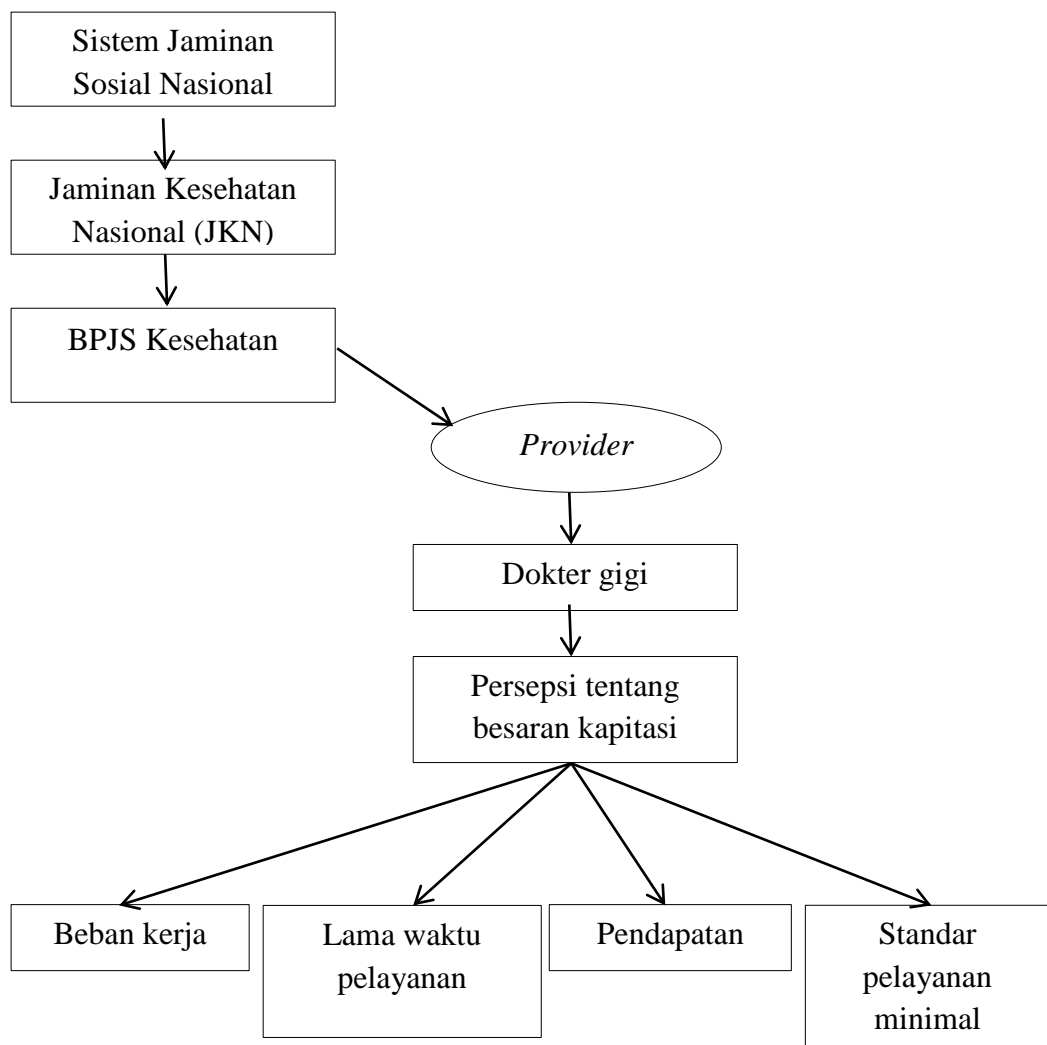
Puskesmas merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang mengutamakan upaya promotif dan preventif demi mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Puskesmas memiliki peranan penting dalam mensosialisasikan paradigma sehat di masyarakat khususnya di wilayah kerjanya. Peranan penting ini menjadikan puskesmas ujung tombak keberhasilan pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional.

Kota Yogyakarta memiliki 18 puskesmas yang terdiri dari 3 puskesmas rawat inap dan 15 puskesmas non rawat inap. Jumlah dokter gigi yang bekerja di Puskesmas Kota Yogyakarta sebanyak 35 orang.

Persepsi adalah suatu proses dari kegiatan individu dalam menafsirkan suatu objek karena adanya stimulus yang diterima dan dimulai dari indera penglihatan hingga terbentuk tanggapan. Pembayaran kapitasi merupakan suatu alat yang sangat efektif yang dapat mempengaruhi perilaku dan pelayanan dokter gigi khususnya. Besaran kapitasi akan menentukan reaksi positif maupun negatif dari para dokter gigi. Reaksi positif akan ditunjukkan oleh dokter gigi yang memiliki persepsi baik terhadap besaran kapitasi. Dokter gigi

yang memiliki persepsi kurang baik terhadap besaran kapitasi akan memberikan reaksi negatif yang ditunjukkan dalam bentuk pelayanannya terhadap peserta JKN. Persepsi dokter gigi praktik di puskesmas dapat dilihat berdasarkan beban kerja, lama waktu pelayanan, pendapatan, dan standar minimal pelayanan.

### C. Kerangka Konsep



Gambar 1. Kerangka Konsep

#### **D. Pertanyaan Peneliti**

Berdasarkan uraian tinjauan pustaka di atas, didapatkan pertanyaan penelitian yaitu bagaimana gambaran persepsi dokter gigi praktik di puskesmas tentang besaran kapitasi berdasarkan aspek beban kerja, lama waktu pelayanan, pendapatan dan standar pelayanan minimal di Kota Yogyakarta?