

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Misi kementerian kesehatan diantaranya yaitu melindungi kesehatan masyarakat dengan menjamin tersedianya upaya kesehatan yang paripurna, merata, bermutu dan berkeadilan (Profil Kesehatan Indonesia, 2010). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Pemerintah melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat bagi perorangan untuk mewujudkan pernyataan tersebut (Kemenkes, 2013).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan yang dimulai 1 Januari 2014. Program tersebut merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004. Tujuannya adalah agar penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi sehingga mengurangi risiko masyarakat menanggung biaya kesehatan dalam jumlah yang sulit diprediksi dan kadang-kadang memerlukan biaya yang besar. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional adalah setiap orang artinya diwajibkan untuk seluruh masyarakat Indonesia, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia dan telah membayar iuran atau dibayarkan oleh pemerintah (Kemenkes, 2013).

Masyarakat yang telah terdaftar dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan mendapatkan dua jenis pelayanan yaitu pelayanan kesehatan (manfaat medis) dan pelayanan non kesehatan (non medis) atau ambulans. Pemberi pelayanan kesehatan adalah seluruh fasilitas layanan kesehatan primer dan rujukan yang bekerja sama dengan BPJS (Permenkes No. 28, 2014). Manfaat pelayanan dalam bidang kesehatan gigi dan mulut yang ditawarkan oleh BPJS diantaranya yaitu, konsultasi, pencabutan gigi sulung dan permanen, tumpatan dengan Resin Komposit dan Semen Ionomer Kaca, *Pulp Capping* (proteksi pulpa), kegawatdaruratan Oro-dental, Skeling atau pembersihan karang gigi, premedikasi atau pemberian obat dan protesa gigi. Perawatan skeling (pembersihan karang gigi) dibatasi satu kali per tahun, dan protesa gigi/ gigi tiruan yang lengkap maupun sebagian dengan ketentuan yang diatur tersendiri (Dewanto & Lestari, 2014).

BPJS Kesehatan dalam melakukan kerjasama dengan fasilitas kesehatan harus mempertimbangkan kecukupan jumlah fasilitas kesehatan dengan jumlah peserta yang harus dilayani, dalam pemilihan fasilitas kesehatan BPJS Kesehatan melakukan seleksi menurut kriteria teknis, meliputi sumber daya manusia, kelengkapan sarana dan prasarana, lingkup pelayanan dan komitmen pelayanan (Permenkes No. 71, 2013). Pelayanan kesehatan dimulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas layanan kesehatan primer atau fasilitas kesehatan tingkat pertama diantaranya yaitu puskesmas. Puskesmas selalu berupaya agar perorangan, keluarga dan masyarakat memiliki kesadaran, kemauan untuk hidup sehat, berperan aktif dalam memperjuangkan

kepentingan kesehatan termasuk pembiayaannya serta ikut dalam pelaksanaan program kesehatan. Pelayanan kesehatan dimulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas layanan kesehatan primer atau fasilitas kesehatan tingkat pertama diantaranya yaitu puskesmas. Puskesmas selalu berupaya agar perorangan, keluarga dan masyarakat memiliki kesadaran, kemauan untuk hidup sehat, berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk pembiayaannya serta ikut dalam pelaksanaan program kesehatan (Istiqomah & Ernawaty, 2014). Puskesmas sebagai tulang punggung pelayanan kesehatan, oleh karena itu harus berusaha melakukan kendali mutu dan kendali biaya sesuai persyaratan kerja sama dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (Taher, 2013).

Pelayanan kesehatan mengacu pada konsep “*managed care*” keterpaduan antara pelayanan kesehatan yang bermutu dan pembiayaan yang terkendali (Taher, 2013). Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etika profesi (Rahmawati & Supriyanto, 2013). Puas yang dimaksud yaitu perasaan masyarakat setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya (Pohan, 2007). Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas suatu produk barang atau jasa. Sifatnya subjektif, sesuai dengan jawaban responden menurut apa yang dirasakan (Supranto, 2006). Pengukuran tingkat kepuasan

pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas layanan kesehatan (Pohan, 2007).

Kabupaten Bantul merupakan salah satu dari lima Kabupaten yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, mata pencaharian masyarakat rata-rata petani. Kabupaten Bantul ini memiliki 27 puskesmas yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, jumlah tenaga kesehatan untuk setiap Puskesmas rata-rata 30 orang, dimana hampir tiap puskesmas hanya memiliki 1-2 dokter. Belum ada puskesmas yang mendapatkan sertifikat ISO (*International Organization for Standardization*) tetapi ada 10 puskesmas yang direkomendasikan untuk akreditasi. Salah satunya yaitu Puskesmas Jetis II, puskesmas ini telah terakreditasi pada tanggal 26 Maret 2012 hasil dari Penilaian Akhir Akreditasi oleh Badan Mutu Pelayanan Kesehatan (BMPK) Provinsi DIY dan puskesmas ini memiliki 1 dokter gigi dan 2 perawat gigi.

Ditemukan beberapa masalah berdasarkan Rakerkesnas 2015 yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di era JKN diantaranya yaitu terbatasnya jumlah, penyebaran dan kualitas tenaga kesehatan termasuk dokter gigi yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan kesehatan primer, keterbatasannya sarana prasarana dan alat kesehatan untuk mendukung pelayanan kesehatan, belum ada alat yang digunakan dalam kegiatan untuk proses peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2015). Masyarakat juga mengeluhkan mengenai prosedur JKN yang terlalu rumit dan bertele-tele dan harus melalui sistem rujukan yang berjenjang. Sebagian besar dikarenakan kurang pemahannya masyarakat tentang program JKN ini,

kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat (Hani, 2015). Keluhan terhadap lingkungan puskesmas yang kurang bersih, jadwal buka pendaftaran pasien tidak konsisten, terlalu lama antri serta dokter yang terburu-buru dalam melakukan pemeriksaan (Jalimun, Widjanarko, & Peitojo, 2014). Adapun ayat Al-Qur'an yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan, Allah SWT berfirman "Allah tidak melarang kamu berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang-orang yang tidak memerangimu dalam urusan agama dan tidak mengusir kamu dari kampung halamanmu. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil" (Al-Mumtahanah : 8).

B. Perumusan Masalah

Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Jetis II?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk memberikan gambaran kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Jetis II.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Jetis II.

- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Jetis II.
- c. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Jetis II.
- d. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling tidak memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Jetis II.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
 - a. Dapat menambah informasi pengetahuan mengenai kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).
 - b. Dapat menambah pengalaman peneliti dalam hal penelitian
2. Bagi Masyarakat

Memberikan gambaran kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Jetis II.
3. Bagi Dunia Ilmu/Profesi

Dapat menambah informasi yang lebih terkini berdasarkan bukti ilmiah.

E. Keaslian Penelitian

Penulis menemukan beberapa penelitian yang berhubungan dan telah dilakukan :

1. Mariana Sembel, Henry Opod, Bernart S. P. Hutagalung, (2014), dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu. Penelitian ini berdasarkan tujuh dimensi mutu pelayanan yaitu jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, pelayanan medis dan profesionalisme berdasarkan skala Likert 1-5 yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan cross sectional studi. Sampel penelitian ini menggunakan teknik total sampling dengan jumlah sampel 48 orang. Sampling dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin (laki-laki dan perempuan) dan berdasarkan umur. Dan didapatkan hasil yaitu pasien sangat puas berdasarkan tujuh dimensi mutu pelayanan.
2. Chandra Chuanda, Vonny N. S. Wowor, Christy Mintjelungan, (2014), dengan judul Gambaran Kepuasan Pelayanan Perawatan Gigi Tiruan Lepasan Berbasis Akrilik pada Masyarakat Kelurahan Molas. Penelitian ini berdasarkan 5 dimensi kepuasan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat kelurahan Molas pengguna gigi tiruan yang berusia 20-60 tahun. Data yang dikumpulkan selanjutnya diolah menggunakan program Excel dan disajikan dalam

bentuk Tabel *Service-Quality* dan Diagram Kartesius. Hasilnya tingkat harapan dengan pengalaman pasien semuanya tidak memuaskan pasien atau masih di bawah harapan pasien.