

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat (Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 1).

Kesehatan yang juga perlu di perhatikan selain kesehatan tubuh secara umum, yaitu kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi (UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 93). Pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin ketersediaan tenaga, fasilitas pelayanan, alat dan obat kesehatan gigi dan mulut dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang aman, bermutu, dan terjangkau oleh masyarakat (Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 94).

Kesehatan gigi merupakan bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan yang dapat mempengaruhi kualitas hidup. Prevalensi karies gigi dan penyakit periodontal tinggi di masyarakat dan hasil penelitian menunjukkan karies gigi mempunyai dampak yang luas, yaitu gangguan pada kualitas hidup antara lain

keterbatasan fungsi, disabilitas fisik, ketidaknyamanan psikis dan disabilitas psikis (Kemenkes RI, 2014).

Di Indonesia upaya untuk melakukan pembangunan kesehatan sudah dilaksanakan melalui kebijakan pemerintah untuk menjamin kesehatan masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi kesehatan perorangan. Pada Sistem JKN ini Dokter Gigi diharapkan bisa menerapkan Paradigma Sehat dalam menjalankan Profesinya, sehingga dapat memotivasi masyarakat untuk meningkatkan kemandirian dalam upaya pencegahan dan pencarian pengobatan. Paradigma sehat tersebut harus diikuti dengan pola pelayanan yang diharapkan ikut berubah dengan melaksanakan upaya promotif dan preventif pada pasien atau kelompok masyarakat yang menjadi 'coverage' atau cakupannya (Dewanto dan Lestari, 2014).

Sistem JKN diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, dalam memberikan pelayanannya BPJS Kesehatan bekerjasama dengan fasilitas kesehatan yang ada di seluruh Indonesia (Depkes RI, 2011). BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan mulai beroperasi di Indonesia pada tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan bersifat wajib, artinya seluruh penduduk Indonesia diwajibkan ikut dalam kepesertaan BPJS. (Putri, 2014)

Peserta BPJS Kesehatan berhak memperoleh manfaat Jaminan Kesehatan yang bersifat pelayanan kesehatan perorangan, dimana pelayanan tersebut mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif dan juga termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan (Kemenkes RI, 2013). Peserta jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS

Kota Padang, Sumatera Barat pada tahun 2015 sudah mencapai angka 627.863 jiwa. Sampai pada tahun 2016 ini peserta BPJS sudah mencapai 65,11% dari jumlah penduduk yang berada di ruang lingkup BPJS cabang Padang yang terdiri dari lima kabupaten/kota. Jumlah penduduk untuk wilayah Kota Padang pada tahun 2016 menurut Badan Pusat Statistik (BPS) yaitu sejumlah 902.000 jiwa, dan yang sudah menjadi peserta BPJS kesehatan \pm 711.496 jiwa. Jika dibandingkan dengan jumlah peserta BPJS Kesehatan pada tahun 2015, jumlah kepesertaan mengalami kenaikan dengan persentase 16,34% dalam kurun waktu satu tahun. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penduduk Kota Padang adalah peserta BPJS Kesehatan yang menerima pelayanan kesehatan melalui Jaminan Kesehatan oleh BPJS (sumbar.antarnews.com, diakses 26 Maret 2015).

Konsep pelayanan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia saat ini membagi pelayanan menjadi 3 (tiga) struktur layanan, yaitu pelayanan primer, pelayanan sekunder dan pelayanan tersier. PDGI sebagai organisasi profesi bidang kedokteran gigi telah menetapkan bahwa pelayanan kedokteran gigi berada dalam strata pelayanan primer dan sekunder pada sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Menurut Permenkes Nomor 1438 tahun 2010 (tentang standar pelayanan kedokteran) terdapat syarat diagnosis penyakit agar dapat masuk dalam pelayanan primer. Data hasil Riskesdas (2007) menunjukkan bahwa permasalahan kesehatan gigi dan mulut termasuk kasus yang banyak terjadi di masyarakat, memerlukan biaya yang relatif tinggi, dan terdapat variasi dalam pengelolaannya. Sehingga dengan kriteria tersebut permasalahan dalam kesehatan gigi dan mulut perlu dimasukkan dalam pelayanan primer atau *Gate Keeper* (Dewanto dan Lestari, 2014).

Pada sistem JKN dikembangkan konsep pelayanan berjenjang dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) terdiri dari Puskesmas, Praktik Dokter, Dokter Gigi, Klinik Pratama atau yang setara, dan Rumah Sakit kelas D atau yang setara sebagai *gate keeper* (Christasani, 2016). Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) adalah fasilitas kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik untuk keperluan observasi, diagnosis, perawatan, pengobatan dan/atau pelayanan kesehatan lainnya (Peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2014 Pasal 1).

Terselenggaranya sistem JKN terutama di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama diharapkan mampu meningkatkan derajat kesehatan seluruh penduduk Indonesia. Oleh karena itu perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan sistem JKN. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem adalah dengan menilai tingkat kepuasan pasien peserta JKN. Kepuasan pasien terhadap sistem JKN akan mempengaruhi kelangsungan dan efektivitas sistem JKN yang telah berjalan (Pohan, 2007).

Salah satu sasaran dalam pengembangan JKN adalah kepuasan pasien. Dalam peta JKN disebutkan bahwa paling sedikit 75% pasien menyatakan puas diberikan pelayanan oleh fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS pada tahun 2014 dan pada akhirnya mencapai kepuasan sebesar 85% pada tahun 2019 (DJSN, 2012).

Dalam upaya menjamin kesehatan masyarakat, aspek yang paling penting adalah pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada masyarakat oleh pemberi pelayanan kesehatan. Terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang menjadi salah satu tolak ukur dalam mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang didapatkannya. Lima dimensi mutu pelayanan tersebut terdiri dari

bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) (Nurfauzi, 2013).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan aktivitas atau suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Fenomena tentang ketidakpuasan pasien BPJS dapat berdasarkan 2 faktor, yakni faktor umum dan faktor khusus. Dimana yang dimaksud dengan faktor umum adalah anggapan pasien BPJS terhadap prosedur pemeriksaan dan administrasi pasien BPJS serta validasi kepesertaan yang memerlukan waktu dianggap berbelit-belit. Sedangkan faktor khusus yaitu pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien BPJS yang dianggap kurang baik sehingga kurang memuaskan pasien (Ilahi, 2016).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lontaan (2014) tentang kepuasan pengguna BPJS Kesehatan menyatakan bahwa pengguna layanan BPJS Kesehatan yang ada di RSUP Kandou Malalayang masih dirasakan kurang disosialisasikan dengan baik. Masih banyaknya peserta BPJS Kesehatan yang belum mengetahui tentang mekanisme penggunaan layanan BPJS Kesehatan, termasuk tentang biaya rawat inap maupun pembelian obat-obatan yang tidak secara keseluruhan ditanggung oleh BPJS Kesehatan khusus untuk pasien BPJS Kesehatan di RSUP Kandou Malalayang (Ilahi, 2016).

Selain rasa kurang puas yang di lontarkan dari peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkannya, adapula beberapa penelitian yang menyatakan bahwa peserta BPJS Kesehatan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Prakoso pada tahun 2015 tentang Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Batang menyatakan bahwa mutu yang diberikan terhadap peserta BPJS Kesehatan

Kecamatan Batang sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Prakoso, 2015).

Puskesmas dan klinik pratama termasuk ke dalam jenis FKTP. Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah tertentu. Klinik dibagi menjadi dua jenis yaitu klinik pratama dan klinik utama. Klinik pratama hanya menyelenggarakan pelayanan medik dasar sedangkan klinik utama menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan/atau spesialisik (Nurfauzi, 2013).

Di Kota Padang terdapat 22 puskesmas dan 44 klinik pratama. Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Padang dan pra survei yang dilakukan oleh peneliti, dari 22 puskesmas dan 44 klinik pratama terdapat 3 puskesmas dan 3 klinik pratama yang memiliki angka kunjungan tertinggi di tahun 2016. Puskesmas Lubuk Buaya, Puskesmas Andalas dan Puskesmas Padang Pasir merupakan 3 puskesmas dengan angka kunjungan tertinggi dalam 1 tahun terakhir. Klinik Suimpang Anduring, Klinik Fitria dan Klinik Arum Sari merupakan 3 klinik pratama dengan angka kunjungan tertinggi dari 44 klinik pratama yang terdapat di Kota Padang.

3 puskesmas dan 3 klinik pratama tersebut, peneliti tertarik untuk melihat kepuasan pasien JKN pada puskesmas dan klinik pratama yang berada di satu wilayah yang sama, yaitu Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring. Puskesmas Andalas merupakan puskesmas yang memiliki angka kunjungan paling tinggi yaitu sebanyak 3.338 orang/tahun 2016. Klinik Simpang Anduring merupakan klinik pratama dengan angka kunjungan tertinggi per harinya, yaitu mencapai antara 25-30 pasien.

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang karena dapat mewakili seluruh pasien pengguna kartu JKN di puskesmas dan Klinik di Kota Padang karena memiliki jumlah populasi terbanyak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang.



3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang.
4. Mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN berdasarkan dimensi empati (*empathy*) terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang.
5. Mengetahui tingkat kepuasan pasien JKN berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring

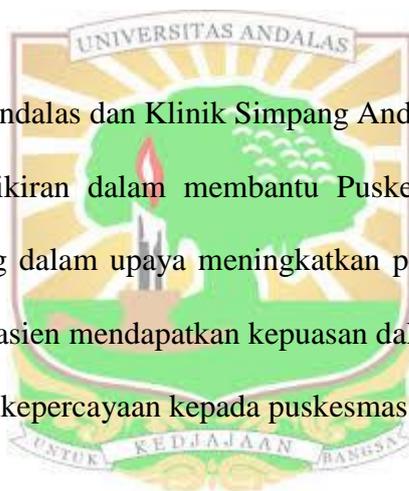
Memberikan pemikiran dalam membantu Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada pasien JKN agar pasien mendapatkan kepuasan dalam pelayanan dan loyalitas sehingga menaruh kepercayaan kepada puskesmas tersebut.

2. Bagi peneliti lain

Sebagai referensi dan menambah sumber pengetahuan bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang hal sejenis dalam mengetahui hubungan kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

3. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan tentang mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien.



1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada gambaran tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan kesehatan gigi mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring Kota Padang.

