

BAB I

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 ekonomi (Undang-Undang RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan). Dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) telah dijelaskan bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional (Anggraini, 2015).

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut dilakukan upaya kesehatan menyeluruh terpadu dan merata yang dapat di terima dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dengan peran aktif dari masyarakat tersebut. Arahannya mencakup bidang kesehatan gigi, bahwa upaya kesehatan gigi dan mulut dilaksanakan dengan memacu meningkatkan kemandirian masyarakat untuk menolong dirinya sendiri dalam memelihara kesehatan gigi (Sembel dkk., 2014).

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan manusia seutuhnya, dengan demikian upaya-upaya dalam bidang kesehatan gigi pada akhirnya akan turut berperan dalam peningkatan kualitas dan produktivitas sumber daya manusia (Anwar, 2011). Oleh karena itu, upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Prasojo, 2017).

Untuk meminimalisir terjadinya peningkatan penyakit gigi dan mulut, pemerintah menyelenggarakan upaya dalam mewujudkan jaminan kesehatan untuk seluruh penduduk Indonesia atau jaminan kesehatan semesta (*Universal Health Coverage*). Pemerintah membentuk program pelayanan kesehatan, yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN). Dari Undang-Undang tersebut terbentuklah Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sistem tersebut wajib digunakan

seluruh masyarakat Indonesia, yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) pada 1 Januari 2014 (BPJS Kesehatan, 2014 ; Irwandy, 2016).

Suatu Jaminan sosial yang dapat digunakan dalam fasilitas kesehatan dengan menggunakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Menurut (Aulia dkk., 2017) Pelayanan kesehatan adalah sebuah upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat telah diselenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Didalam BPJS terdapat prosedur pelayanan dimana pasien yang sakit mendapatkan pelayanan dimana pasien terdaftar dengan membawa kartu BPJS Kesehatan (Rimawati & Kharisma Putra, 2016). Dengan upaya yang sudah dilakukan oleh pemerintah untuk mewujudkan jaminan sosial, maka diwajibkan untuk seluruh masyarakat wajib mendaftar menjadi peserta BPJS Kesehatan supaya dalam menjalani prosedur pelayanan kesehatan berjalan dengan mudah tanpa memberatkan masalah biaya untuk perawatan kesehatan.

Dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua masyarakat, harus ada upaya yang dilakukan salah satunya adalah pemerintah memberikan sarana kesehatan bagi semua masyarakat seperti Fasilitas Tingkat Pertama di Praktik Dokter Gigi yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Pelayanan kesehatan di Praktik Dokter Gigi merupakan salah satu yang berperan penting bagi masyarakat dalam merawat kesehatan gigi dan mulut, sehingga pelayanan yang diberikan harus mempertimbangkan mutu dan kualitas pelayanan karena merupakan kunci dari kepuasan pasien dalam menjalani perawatan. Menurut (Sriyanti, 2016) Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan

tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi.

Menurut (Einurkhatun dkk., 2017) Terdapat lima faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu wujud atau tampilan (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan dimensi tersebut yang menjadi tingkat kepuasan pasien, maka Praktik Dokter Gigi harus memberikan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan demi meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Semakin meningkatnya kualitas dan mutu pelayanan kesehatan dapat mengurangi jumlah keluhan pasien dan mampu meningkatkan jumlah kunjungan pasien (Ade Yunida, 2019).

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh (Hadi & Nurhasanah, 2020), hasil penelitian yang dilakukan pada 100 peserta JKN yang berkunjung ke Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh didapatkan hasil pada kategori puas 68% dan tidak puas 32%. Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas serta pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Sehingga tingkat kepuasan pasien JKN merupakan hal penting yang menjadi penyebab suatu pelayanan terbukti dapat memenuhi kebutuhan pasien.

Kepuasan pasien yang menggunakan BPJS merupakan bagian dari mutu pelayanan, karena upaya pelayanan harus dapat memberikan kepuasan, tidak semata-mata kesembuhan belaka. Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat dimana pelayanan kesehatan untuk individu maupun populasi mampu menghasilkan *Outcome* pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan konsisten dengan pengetahuan. Pelayanan yang baik dan memuaskan bisa terwujud secara bersama antara pengguna jasa pelayanan dan petugas kesehatan. Artinya kritik, respon, serta keluhan konsumen semestinya tidak diartikan sebagai serangan, tetapi diterima sebagai koreksi terhadap cara berfikir serta cara melayani konsumen. Dari keluhan konsumen, petugas kesehatan dapat mengetahui keinginan konsumen dan kekurangan yang dimilikinya (Ningrum, 2015).

Menyadari pentingnya Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seperti Praktik Dokter Gigi sebagai sarana yang penting dalam pelayanan JKN untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka berbagai masalah atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan BPJS kesehatan di praktik dokter gigi perlu diteliti. Penelitian yang sudah dilaksanakan di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat merupakan fasilitas kesehatan yang pelayanannya menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pada penelitian pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat dengan melakukan kuisioner ke beberapa peserta JKN di dapatkan hasil data tentang kepuasan dan ketidakpuasan peserta JKN di Praktik Dokter Gigi Desa Kecamatan Campurdarat yaitu ada beberapa pasien yang menyatakan tidak puas. Pasien menyatakan tidak puas terhadap dimensi *tangible* (wujud) dengan fasilitas kesehatan yang sudah disediakan di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat, pasien merasa tidak puas karena disebabkan adanya ruang tunggu yang kurang memadai dalam menunggu giliran pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Sehingga pasien harus terpaksa berdiri untuk menunggu proses pemeriksaan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dari itu penulis melakukan penelitian tentang gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan harapan hasil dari penelitian juga akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat setelah mengetahui gambaran kepuasan dan keluhan dari peserta JKN.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui dimensi *tangible* (Bukti Langsung) gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat.
2. Untuk mengetahui dimensi *reliability* (Kehandalan) gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat.
3. Untuk mengetahui dimensi *responsiveness* (Ketanggapan) gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat.
4. Untuk mengetahui dimensi *assurance* (Jaminan) gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat.
5. Untuk mengetahui dimensi *emphaty* (Empati) gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi pengetahuan bagi masyarakat terhadap jaminan kesehatan yang diperoleh dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam proses perawatan.

B. Bagi Pengembangan Ilmu dan Teknologi Asuransi Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi ilmiah bagi peserta didik yang akan datang dalam mengembangkan penelitian-

penelitian lebih lanjut terkait gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi sehingga dapat meningkatkan kualitas proses belajar dan mengajar. Dengan adanya penelitian ini, dapat mempermudah akses informasi yang digunakan dalam melengkapi karya ilmiah.

C. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dalam menyusun karya tulis ilmiah dan dapat mengembangkan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam terkait kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat.