

BAB I

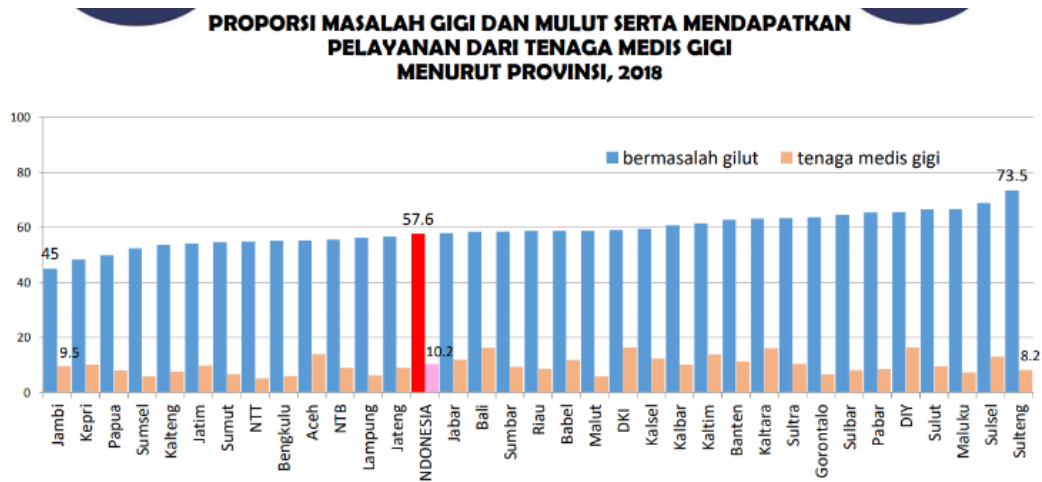
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Menurut Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28H ayat 1 bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dalam memenuhi hak warga negara dan bentuk pelaksanaan dari pasal 28H UUD 1945 pemerintah Indonesia membentuk badan yang bertugas menjamin terpenuhinya hak-hak tersebut. Badan penyelenggara jaminan sosial atau BPJS adalah badan independen yang bertanggung jawab langsung kepada presiden. Berlandaskan hukum Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Dan Undang-Undang No.14 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Berdasarkan Undang-Undang No.14 Tahun 2011 Peserta Jaminan Kesehatan Nasional merupakan seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 bulan wajib dan telah membayar iuran. BPJS Kesehatan sendiri bertugas menyelenggarakan pelayanan preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif.

Pada program Jaminan Kesehatan Nasional, pelayanan gigi merupakan salah satu layanan yang dijamin. Fasilitas pelayanan gigi di JKN dibagi menjadi dua yaitu pelayanan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). Pelayanan gigi yang dijamin berdasarkan Panduan Praktis Pelayanan Gigi dan Prothesa Gigi BPJS Kesehatan meliputi pelayanan administrasi, pemeriksaan, pengobatan, konsultasi medis, premedikasi, kegawatdaruratan oro dental, pencabutan gigi sulung (topikal, infiltrasi), pencabutan gigi permanen tanpa penyulit, obat pasca ekstraksi, tumpatan komposit/GIC, scaling gigi (sekali dalam setahun), dan prothesa gigi.

Gambar 1 Proporsi Masalah Gigi



(Sumber : Riset Kesehatan Dasar 2018)

Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang menyebutkan standar kecukupan dokter gigi di Puskesmas adalah minimal satu orang, baik di puskesmas rawat inap dan non rawat inap dan di wilayah perkotaan, pedesaan, maupun di kawasan terpencil dan sangat terpencil. Menurut hasil riskesda tahun 2018 kondisi indeks karies gigi DMF-T (*Decay, Missing Filling*) menunjukkan bahwa gigi penduduk Indonesia rata-rata memiliki 4 sampai 5 gigi yang bermasalah dan merupakan salah satu dari 10 penyakit terbesar pada pelayanan tingkat primer. Gambar 1 menunjukkan rata-rata masalah gigi dan mulut di Indonesia sebesar 57,6% sedangkan ketersediaan tenaga medis gigi hanya sebesar 10,2%.

Sekjen Kemenkes Oscar Primadi dalam kemkes.go.id (2019) mengatakan "Dari data yang ada untuk 10.062 Puskesmas (Juni 2019), terdapat kekurangan 4.835 dokter gigi, disisi lain ada Puskesmas memiliki dokter gigi lebih dari satu. Untuk kondisi di RS, dari 2530 RS seluruh Indonesia, kekurangannya tidaklah sebesar di tingkat Puskesmas.". Berdasarkan Rakerkesnas (Rapat Kerja Kesehatan Nasional) 2015 juga ditemukan masalah-masalah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Era JKN salah satu diantaranya yaitu terbatasnya jumlah, penyebaran dan kualitas tenaga kesehatan termasuk dokter gigi. Hal ini bisa saja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan gigi di pelayanan primer serta kepuasan pasien JKN karena tidak meratanya tenaga dokter gigi di puskesmas di Indonesia. Aulia R, et,al (2017) menyebutkan "sebesar 25,9% penduduk Indonesia mempunyai masalah gigi dan mulut dalam 12 bulan terakhir. Masyarakat yang menerima perawatan dan pengobatan dari tenaga medis gigi (perawat gigi, dokter gigi dan dokter gigi spesialis) sebanyak 22,2%, sementara 77,8% lainnya tidak menerima perawatan" hal ini mengakibatkan terdapat pengaruh

yang bermakna antara lima aspek kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional di pelayanan primer kota Banjarmasin.

Apabila pelayanan gigi yang diberikan memenuhi lima aspek kualitas pelayanan, sesuai dengan harapan dan dapat diterima oleh pasien dengan baik hal itu akan berpengaruh besar terhadap pola perilaku pasien selanjutnya. Berdasarkan latar uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana gambaran kualitas pelayanan gigi di FKTP ditinjau dari kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Bagaimana gambaran kualitas pelayanan gigi di FKTP ditinjau dari kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana gambaran kualitas pelayanan gigi di FKTP terhadap kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan gigi di FKTP ditinjau dari kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional berdasarkan aspek kualitas pelayanan *tangible* (wujud/bukti fisik)
2. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan gigi di FKTP ditinjau dari kepuasan pasien berdasarkan aspek kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan)
3. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan gigi di FKTP ditinjau dari kepuasan pasien berdasarkan aspek kualitas pelayanan *responsiveness* (daya tanggap)
4. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan gigi di FKTP ditinjau dari kepuasan pasien berdasarkan aspek kualitas pelayanan *assurance* (jaminan)
5. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan gigi di FKTP ditinjau dari kepuasan pasien berdasarkan aspek kualitas pelayanan *empathy* (perhatian)

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi BPJS Kesehatan

Sebagai masukan dan referensi kepada BPJS Kesehatan mengenai tingkat kualitas pelayanan gigi di FKTP terhadap pasien Jaminan Kesehatan Nasional

2. Bagi Institusi

Sebagai referensi dan informasi mengenai tingkat kualitas pelayanan gigi di FKTP terhadap kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional

3. Bagi Mahasiswa

Sebagai karya guna memenuhi tugas akhir dan sebagai implementasi ilmu yang telah dipelajari

4. Bagi Masyarakat

Sebagai referensi dan sumber data untuk penelitian selanjutnya