

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah hak yang didapatkan oleh setiap pasien, sebagaimana yang tertulis dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pasal 5 ayat (2) bahwa “Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau”. Pelayanan kesehatan merupakan suatu kumpulan dari berbagai jenis layanan kesehatan, mulai dari promosi kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, rehabilitasi kesehatan sampai transplantasi organ (Pohan, 2006).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mendorong kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Pelayanan dikatakan telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi apabila harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan terpenuhi (Sembel, *et al.*, 2014). Adapun ayat-ayat Al-Qur’an yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah :

“Allah tidak melarang kamu untuk berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang-orang yang tiada memerangimu karena agama dan tidak (pula)

mengusir kamu dari negerimu. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berlaku adil” (QS.Al-Mumtahanah : 8).

“Dan kelak dia benar-benar mendapat kepuasan” (QS.Al-Lail : 21).

Keluhan masyarakat masih sering terjadi oleh karena layanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya layanan kesehatan, sarana dan prasarana kesehatan masih sangat terbatas serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Seiring dengan kemajuan teknologi di bidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu layanan berkualitas harus pula ditingkatkan. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah hal yang sangat penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan (Anas dan Abdullah, 2008). Peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan guna memenuhi kepuasan pelanggan, salah satu bentuk peran pemerintah yaitu dengan adanya sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dengan diadakannya sistem ini diharapkan kepuasan pasien dapat meningkat seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan,

Tahun 2004 dikeluarkan Undang-Undang No.40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk JKN melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 menetapkan bahwa Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Kesehatan Nasional diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya telah

dimulai 1 Januari 2014. Masyarakat atau peserta JKN akan membayar iuran kepada BPJS dan mendapatkan pelayanan kesehatan pada fasilitas-fasilitas kesehatan yang sudah ada. Fasilitas kesehatan yang telah melakukan pelayanan kesehatan dapat mengajukan klaim kepada BPJS, sehingga BPJS akan melaksanakan perjanjian kerjasama dengan fasilitas kesehatan yang ada di seluruh Indonesia sehingga pelaksanaan jaminan kesehatan dapat terlaksana secara nasional (Prawisudawati *et al.*, 2014). Jaminan Kesehatan Nasional mempunyai beberapa masalah yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur jaminan kesehatan, pelayanan puskesmas dan klinik yang ditunjuk sebagai penyedia JKN belum memadai, fasilitas banyak yang belum memenuhi standar, jumlah dokter terhadap pasien masih kurang ideal dan masih ada keraguan tentang keamanan sistem data peserta BPJS (Khariza, 2015).

Kepuasan pasien BPJS dan non BPJS berbeda, hasil penelitian kepuasan pasien di Wonogiri pada tahun 2015 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan pasien non BPJS di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, dengan hasil tingkat kepuasan pasien non BPJS lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan selisih rerata keduanya sebesar 39,51%. Berdasarkan pengisian kuesioner dan wawancara dalam mengukur tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan bahwa masih terdapat beberapa macam pelayanan yang belum memuaskan, yaitu pelayanan dokter yang dirasakan kurang karena dokter yang kurang komunikatif dengan pasien dan keluarganya, pelayanan perawat yang

kurang memuaskan karena perawat yang kurang peduli dan tanggap terhadap kebutuhan pasien, pelayanan masuk rumah sakit yang lama sehingga membuat pasien menunggu lama, pelayanan administrasi rumah sakit yang kurang memuaskan, dan ketidakpuasan pasien terhadap petugas yang tidak transparan terhadap jumlah dan jenis obat yang sudah digunakan (Sari, 2015).

Puskesmas adalah salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerjasama dengan BPJS dalam pelaksanaan JKN. Peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (2014) mengemukakan pelayanan kesehatan di puskesmas termasuk pelayanan kesehatan non spesialisik mencakup administrasi pelayanan; pelayanan promotif dan preventif; pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis; tindakan medis non spesialisik, baik operatif maupun non operatif; pelayanan obat dan bahan medis habis pakai; transfusi darah sesuai kebutuhan medis; pemeriksaan penunjang diagnosis laboratorium tingkat pertama serta rawat inap tingkat pertama sesuai indikasi.

Puskesmas Umbulharjo II merupakan salah satu dari dua puskesmas yang terdapat di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta, terletak di jalan Hibrida No. 194 Miliran, Kelurahan Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo. Wilayah kerja Puskesmas Umbulharjo II meliputi tiga kelurahan yaitu Kelurahan Semaki, Kelurahan Muja Muju dan Kelurahan Tahunan (Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, 2014). Puskesmas Umbulharjo II merupakan salah satu puskesmas yang telah dikontrak BPJS untuk memberikan pelayanan

kesehatan kepada masyarakat (BPJS Kesehatan, 2014). Puskesmas Umbulharjo II memiliki 2 orang dokter gigi dan 3 perawat gigi. Berdasarkan data yang diambil pada 22 April 2015 jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Umbulharjo II sebanyak 9.087 jiwa yang terdiri dari 3.481 jiwa adalah Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan 5.606 jiwa untuk yang Non Penerima Bantuan Iuran (PBI). Total kunjungan pasien di Poli Gigi Puskesmas Umbulharjo II yang diambil per 22 April 2015 sebanyak 7591 pasien untuk tahun 2014, dengan rata-rata 633 pasien perbulan (Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, 2015).

Puskesmas Umbulharjo II merupakan puskesmas yang telah mendapatkan sertifikat *Internasional Organization for Standardization (ISO) 9001:2008* (Humas Pemkot YK, 2014). Sertifikat ISO didapatkan apabila puskesmas telah memenuhi standar menyangkut pelayanan medis, operasional sampai petugas *front office* yang kesehariannya berhubungan langsung dengan pendaftaran pasien. Standar ISO dapat mengurangi keluhan dari masyarakat, namun pada kenyataannya masih banyak pengaduan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Umbulharjo II. Keluhan yang paling banyak dikeluhkan pasien adalah ketersediaan fasilitas, terutama tempat parkir, taman, dan fasilitas masyarakat berkebutuhan khusus serta waktu tunggu pelayanan (Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, 2015). Keluhan-keluhan tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai gambaran kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II.

B. Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan yang dapat diajukan berdasarkan latar belakang di atas adalah bagaimanakah gambaran kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS dan non BPJS.
- b. Mengetahui dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling tidak memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS dan non BPJS.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Sebagai dasar untuk melakukan evaluasi agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II.

2. Bagi Masyarakat

Memberikan gambaran kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai suatu karya yang di harapkan dapat menambah pengalaman dan wawasan bagi peneliti.

E. Keaslian Penelitian

1. *Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Gigi (BPG) Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya* (Jalimun, *et al.*, 2014). Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah keduanya meneliti mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah pada tujuan dan teknik pengambilan sampel. Penelitian Jalimun *et al.* (2014) bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien di Balai Pengobatan Gigi (BPG) Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya dan menggunakan teknik *accidental sampling* pada pengambilan sampel. Penelitian yang dilakukan oleh Jalimun, *et al.* (2014)

juga tidak menggunakan dimensi SERVQUAL dalam instrumen penelitiannya.

2. *Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JAMKESMAS di BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado* (Jacobis, 2013). Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah keduanya menggunakan dimensi SERVQUAL pada instrumen penelitian. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah pada subyek penelitiannya, penelitian Jacobis (2013) dilakukan terhadap pasien rawat inap peserta Jamkesmas di BLU RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dilakukan terhadap pasien BPJS dan non BPJS yang menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Umbulharjo II.
3. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu* (Sembel, *et al.*, 2014). Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah keduanya merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Perbedaan penelitian Sembel *et al.* (2014) dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah pada teknik pengambilan sampel yang menggunakan teknik *total sampling*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan teknik *quota sampling*.