

BAB IV

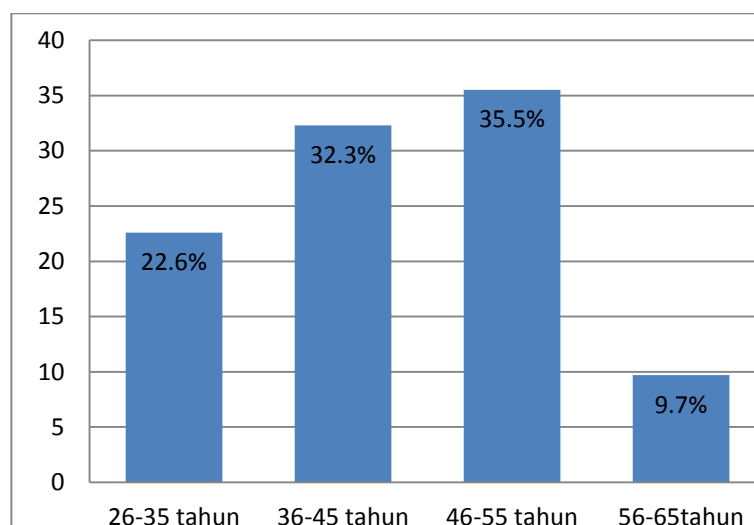
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Karakteristik Responden

Jumlah responden yakni dokter gigi yang bekerja di puskesmas Kota Yogyakarta adalah sebanyak 35 dokter gigi. Hasil penelitian mendapatkan sebanyak 31 dokter gigi yang memenuhi kriteria inklusi. Sebanyak 4 dokter gigi tidak termasuk sebagai dokter gigi fungsional yang merupakan salah satu kriteria inklusi pada penelitian ini.

Pembagian usia responden pada penelitian ini berdasarkan pembagian usia menurut Depkes (2009), yakni dewasa awal (26-35 tahun), dewasa akhir (36-45 tahun), lansia awal (46-55 tahun), dan lansia akhir (56-65 tahun). Gambaran karakteristik responden berdasarkan kelompok usia dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut:



Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan kelompok usia

Gambar 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 46-55 tahun yakni 11 responden (35,5%). Jumlah terendah terdapat pada kelompok usia 56-65 tahun yakni 3 responden (9,7%).

2. Gambaran Distribusi Frekuensi Persepsi Responden

a. Gambaran distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan aspek beban kerja

Gambaran distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan aspek beban kerja dapat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dalam Persepsi Tentang Besaran Kapitasi berdasarkan Aspek Beban Kerja

Pertanyaan/Pernyataan	Jawaban			
	STS	TS	S	SS
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Besaran kapitasi Rp.3.000-6.000,- sebanding dengan banyaknya pasien BPJS Kesehatan tiap harinya	11 (35.5)	17 (54.8)	2 (6.5)	1 (3.2)
Tarif kapitasi yang ditetapkan sebanding dengan rata-rata pasien yang saya layani tiap harinya	11 (35,5)	14 (42,5)	5 (16,1)	1 (3,2)

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa pada pernyataan pertama 90,3% responden menyatakan tidak setuju jika besaran kapitasi Rp. 3000-6000,- sebanding dengan banyaknya pasien BPJS Kesehatan tiap harinya. Pada pernyataan kedua sebanyak 78% responden menyatakan tidak setuju jika tarif kapitasi yang ditetapkan sebanding dengan rata-rata pasien yang dilayani tiap harinya. Berdasarkan aspek beban kerja

dapat disimpulkan bahwa 84% reponden memiliki persepsi tidak setuju jika tarif kapitasi Rp. 3000-6000,- telah sebanding dengan banyaknya pasien BPJS dan rata-rata pasien BPJS yang dilayani tiap harinya.

- b. Gambaran distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan aspek lama waktu pelayanan

Gambaran distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan aspek lama waktu pelayanan dapat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dalam Persepsi Tentang Besaran Kapitasi berdasarkan Aspek Lama Waktu Pelayanan

Pertanyaan/Pernyataan	Jawaban			
	STS	TS	S	SS
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Tarif kapitasi yang ditetapkan belum dapat memaksimalkan waktu pelayanan puskesmas yang diberikan	1 (3,2)	6 (19,4)	18 (58,1)	6 (19,4)
Jam pelayanan yang diberikan di puskesmas sudah sesuai dengan tarif kapitasi yang ditetapkan	2 (6,5)	9 (29)	19 (61,3)	1 (3,2)
Waktu pelayanan yang terlalu lama dapat merugikan saya	1 (3,2)	9 (29)	15 (48,4)	6 (19,5)

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa pada pernyataan pertama 77,5% responden menyatakan setuju jika tarif kapitasi yang ditetapkan belum dapat memaksimalkan waktu pelayanan puskesmas yang diberikan. Pada pernyataan kedua sebanyak 64,5% menyatakan setuju jika jam pelayanan yang diberikan di puskesmas sudah sesuai dengan tarif

kapitasi yang ditetapkan. Pada pernyataan ketiga 67,9% responden menyatakan setuju jika waktu pelayanan yang terlalu dapat merugikan. Berdasarkan aspek lama waktu pelayanan dapat disimpulkan bahwa 69% responden memiliki persepsi setuju jika jam pelayanan yang diberikan di puskesmas sudah sesuai dengan tarif kapitasi yang ditetapkan dan banyak responden setuju jika tarif kapitasi yang ditetapkan belum dapat memaksimalkan waktu pelayanan yang diberikan serta waktu pelayanan yang lama dapat merugikan.

- c. Gambaran distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan aspek pendapatan

Gambaran distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan aspek pendapatan dapat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dalam Persepsi Tentang Besaran Kapitasi berdasarkan Aspek Pendapatan

Pertanyaan/Pernyataan	Jawaban			
	STS	TS	S	SS
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Tarif kapitasi sudah memberikan jaminan pendapatan tetap untuk dokter gigi	12 (38.7)	14 (45.2)	2 (6.5)	3 (9.7)
Pendapatan dari kapitasi yang ditetapkan dapat memenuhi kebutuhan pokok minimum saya	10 (32.3)	17 (54.8)	3 (9.7)	1 (3.2)
Pendapatan dari kapitasi mempengaruhi pendapatan pribadi saya secara signifikan	1 (3.2)	17 (54.8)	9 (29)	4 (12.9)

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa pada pernyataan pertama 83,9% responden menyatakan tidak setuju jika tarif kapitasi sudah memberikan jaminan pendapatan tetap untuk dokter gigi. Pada pernyataan kedua sebanyak 87,1% responden menyatakan tidak setuju jika pendapatan dari kapitasi yang ditetapkan dapat memenuhi kebutuhan pokok minimum. Pada pernyataan ketiga sebanyak 58% responden menyatakan tidak setuju jika pendapatan dari kapitasi mempengaruhi pendapatan pribadi secara signifikan. Berdasarkan aspek pendapatan dapat disimpulkan bahwa 76% responden memiliki persepsi tidak setuju jika tarif kapitasi sudah memberikan jaminan pendapatan tetap untuk dokter gigi dan pendapatan dari kapitasi yang ditetapkan dapat memenuhi kebutuhan pokok minimum dokter gigi serta pendapatan mempengaruhi pendapatan pribadi secara signifikan.

d. Gambaran distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan aspek standar pelayanan minimal

Gambaran distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan aspek standar pelayanan minimal dapat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dalam Persepsi Tentang Besar Kapitasi berdasarkan Aspek Standar Pelayanan Minimal

Pertanyaan/Pernyataan	Jawaban			
	STS	TS	S	SS
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Panduan Praktik Klinis (PPK) bagi dokter gigi untuk memberikan pelayanan BPJS tidak memberatkan saya	0 (0)	8 (25.8)	22 (71)	1 (3.2)
Penetapan PPK bagi dokter gigi sudah mencakup kebutuhan kesehatan gigi dan mulut masyarakat	1 (3.2)	12 (38.7)	17 (54.8)	1 (3.2)

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa pada pernyataan pertama 74,2% responden menyatakan setuju jika Panduan Praktik Klinis (PPK) bagi dokter gigi untuk memberikan pelayanan BPJS tidak memberatkan. Pada pernyataan kedua sebanyak 58% responden menyatakan setuju jika penetapan PPK bagi dokter gigi sudah mencakup kebutuhan kesehatan gigi dan mulut masyarakat. Berdasarkan aspek standar pelayanan minimal sebesar 66% responden memiliki persepsi setuju jika panduan Panduan Praktik Klinis (PPK) bagi dokter gigi untuk memberikan pelayanan BPJS tidak memberatkan dan mempersepsikan

jika PPK bagi dokter gigi sudah mencakup kebutuhan kesehatan gigi dan mulut masyarakat.

B. Pembahasan

1. Gambaran Karakteristik Responden Penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelompok usia dengan jumlah responden terbanyak adalah kelompok usia 46-55 tahun, yaitu sebesar 35,5%. Menurut teori Hurlock (1998) semakin cukup umur maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang dalam berfikir dan bekerja semakin tinggi. Usia yang semakin tinggi akan membuat pengalaman seseorang baik pengalaman pribadi maupun pengalaman yang didapatkan dari orang lain menjadi semakin banyak.

2. Gambaran persepsi dokter gigi berdasarkan aspek beban kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi tidak setuju jika besaran kapitasi sebesar Rp. 3000-6000,- sebanding dengan banyaknya pasien dan rata-rata pasien BPJS yang dilayani tiap harinya. Hal ini dapat disebabkan karena peningkatan jumlah kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan tingkat pertama semenjak diberlakukannya JKN. Hal ini sesuai dengan pendapat Despitari (2014) yang menyebutkan bahwa beberapa tenaga medis mengeluhkan terdapat peningkatan jumlah pasien semenjak era JKN sehingga beban kerja tenaga medis juga akan meningkat. Teori yang dikemukakan oleh Huey dan Wickens (1993) bahwa beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan

timbulnya kesalahan dari tenaga kerja untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting.

Peningkatan jumlah kunjungan pasien akan mempengaruhi beban kerja tenaga medis. Peningkatan beban kerja akan mengakibatkan penurunan mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan teori bahwa beban kerja berlebih akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan. Kualitas pelayanan akan menurun bila seseorang mempunyai beban kerja yang berlebih (Goetz dkk., 2013 *Cit.* Dharmayudha, 2015). Sebagian besar responden menganggap bahwa besaran kapitasi yang ada belum mencukupi dan diperlukan adanya peningkatan besaran kapitasi. Besaran kapitasi yang ada terkesan kurang mencukupi untuk membayar jasa dokter gigi beserta alat dan bahan dokter gigi serta seiring peningkatan beban kerja diakibatkan peningkatan jumlah kunjungan pasien. Menurut Robbins (2002) suatu persepsi individu dapat berupa pandangan positif dan pandangan negatif. Persepsi individu ini dapat disebabkan oleh rasa tidak puas terhadap objek yang dipersepsikan. Pendapat Panpiemras, dkk. (2011, *cit.* Limwatannon dkk) menyebutkan bahwa apabila besaran kapitasi yang diberikan rendah maka tenaga kesehatan hanya akan mendapatkan insentif yang kecil sehingga menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan yang akan diberikan menjadi rendah.

3. Gambaran persepsi dokter gigi berdasarkan aspek lama waktu pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden memiliki persepsi setuju jika jam pelayanan yang diberikan di puskesmas sudah

sesuai dengan tarif kapitasi yang ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Ramdani, A., dkk (2016) yang menyatakan bahwa persepsi dokter gigi puskesmas mengenai perbandingan gaji kapitasi yang diterima dengan jumlah kerja yang diwajibkan sudah merasa cukup baik karena sistem JKN tidak mempengaruhi jumlah jam kerja dokter gigi di puskesmas.

Peneliti berpendapat bahwa masih banyak responden menyatakan tarif kapitasi yang ditetapkan belum dapat memaksimalkan waktu pelayanan puskesmas yang diberikan disebabkan oleh sebagian besar pelayanan gigi adalah tindakan yang menguras tenaga, stamina, kesehatan fisik dan waktu. Tindakan seperti penambalan membutuhkan waktu yang tidak sedikit untuk menghasilkan kualitas tambalan yang sesuai standar. Ketelitian, perhitungan yang akurat, seni, pengetahuan, dan waktu yang cukup adalah hal yang diperlukan dalam setiap tindakan pelayanan gigi.

Berdasarkan pernyataan ketiga pada aspek lama waktu pelayanan, sebesar 67,9% responden menyatakan setuju bahwa waktu pelayanan yang terlalu lama dapat merugikan. Hal ini bertolak belakang dengan hasil dari pernyataan sebelumnya yaitu sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa jam pelayanan yang diberikan puskesmas sudah sesuai dengan tarif kapitasi yang ditetapkan yang berarti waktu pelayanan yaitu 7 jam bekerja tidak merugikan dokter gigi.

4. Gambaran persepsi dokter gigi berdasarkan aspek pendapatan

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan tarif kapitasi tidak memberikan jaminan pendapatan tetap untuk dokter gigi.

Ini disebabkan karena dana kapitasi tidak diatur dan dikelola secara langsung oleh dokter gigi yang bekerja di puskesmas sebagai dokter gigi fungsional. Hal tersebut berbeda dengan dokter gigi praktik yang bekerja sama dengan BPJS mengatur secara langsung dana kapitasi yang diberikan. Menurut Surat Edaran Nomor HK/MENKES/31/I/2014 besaran kapitasi untuk dokter gigi praktik adalah sebesar Rp.2.000,- per orang per bulan sedangkan besaran kapitasi yang memiliki dokter gigi adalah sebesar Rp.6.000,- per orang per bulan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2016, pemanfaatan dana kapitasi JKN seluruhnya dialokasikan untuk jasa pelayanan dan biaya operasional pelayanan kesehatan. Alokasi untuk pembayaran jasa pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sekurang-kurangnya 60% dari penerimaan dana kapitasi dan selisih dari besar dana kapitasi dikurangi dengan besar alokasi untuk pembayaran jasa pelayanan diperuntukkan untuk pembayaran dukungan biaya operasional pelayanan kesehatan sehingga pembayaran jasa pelayanan dari dana kapitasi yang diterima oleh dokter gigi dari puskesmas bersifat fluktuatif atau tidak selalu sama. Sebesar 58% responden menyatakan tidak setuju bahwa pendapatan dari kapitasi mempengaruhi pendapat pribadi secara signifikan. Dokter gigi fungsional yang bekerja di puskesmas menganggap pendapatan dari kapitasi tidak mempengaruhi pendapat pribadi secara signifikan karena dokter gigi di puskesmas tidak menerima secara langsung dana kapitasi sebagai pendapatan. Dokter gigi yang bekerja di puskesmas adalah tenaga kerja

terkontrak/Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menerima pendapatan tetap per bulan dari Pemerintah tetapi tidak menerima pendapatan tetap dari dana kapitasi.

Berdasarkan pernyataan pendapatan dari kapitasi yang ditetapkan belum dapat memenuhi kebutuhan pokok minimum, sebesar 87,1% responden menyatakan setuju. Sebagian besar responden menganggap bahwa besaran kapitasi yang ada tidak mencukupi kebutuhan pokok minimum dan diperlukan adanya peningkatan besaran kapitasi. Besaran kapitasi untuk puskesmas ditetapkan dalam Permenkes Nomor 59 tahun 2014 bahwa tarif kapitasi untuk puskesmas yang memiliki dokter gigi yaitu sebesar Rp.6.000,-, tarif tersebut dinilai masih kurang oleh sebagian besar dokter gigi dan masih terjadi pro dan kontra. Pendapatan dari kapitasi yang cukup dapat mengoptimalkan pelayanan yang akan diberikan oleh *provider* dan akan semakin mendorong dokter gigi untuk berpartisipasi dalam program JKN.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Burkina Faso, pemberian besaran kapitasi yang terlalu rendah dapat menurunkan motivasi *provider* untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap peserta jaminan kesehatan. Solusi yang dapat dilakukan adalah memperbaiki metode pembayaran untuk *provider* yaitu dengan meningkatkan besaran kapitasi, memberikan insentif berdasarkan kuantitatif atau kualitas pelayanan atau dengan memberi bonus untuk fasilitas kesehatan tempat *provider* memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta. Hal yang

terpenting adalah besaran kapitasi ini harus dapat menjamin *provider* menerima sumber daya yang cukup terutama dalam memberikan pelayanan yang komprehensif (Robyn dkk, 2013).

5. Gambaran persepsi dokter gigi berdasarkan aspek standar pelayanan minimal

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan jika penetapan Panduan Praktik Klinis (PPK) tidak memberatkan dokter gigi. Responden menganggap penetapan PPK bagi dokter gigi tidak memberatkan dan sudah mencakup kebutuhan kesehatan gigi dan mulut masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian pada pernyataan berikut bahwa sebesar 58% responden menyatakan setuju jika penetapan PPK bagi dokter gigi sudah mencakup kebutuhan gigi dan mulut masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada kesenjangan antara tarif kapitasi yang diharapkan dokter gigi dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Gibson (2000) bahwa pada dasarnya seseorang yang bekerja mengharapkan imbalan yang sesuai dengan jenis pekerjaannya. Adanya insentif yang sesuai dengan pekerjaannya akan timbul pula rasa gairah kerja yang semakin baik.

6. Gambaran persepsi dokter gigi praktik di puskesmas tentang besaran kapitasi berdasarkan aspek beban kerja, lama waktu pelayanan, pendapatan dan standar pelayanan minimal dalam program JKN di Kota Yogyakarta

Berdasarkan Uraian di atas, didapatkan kesimpulan bahwa dilihat dari aspek beban kerja, 84% dokter gigi praktik puskesmas di Kota

Yogyakarta memiliki persepsi tidak setuju terhadap besaran kapitasi karena besaran kapitasi yang ditetapkan tidak sebanding dengan banyaknya dan rata-rata pasien yang dilayani tiap harinya. Ini disebabkan peningkatan jumlah kunjungan pasien yang meningkat semenjak era JKN sehingga beban kerja tenaga medis juga akan meningkat. Hal tersebut menimbulkan permasalahan dikarenakan penetapan besar kapitasi di puskesmas tidak memperhitungkan variabel beban kerja tenaga medis. . Dilihat dari aspek lama waktu pelayanan, 69% dokter gigi praktik puskesmas di Kota Yogyakarta memiliki persepsi setuju terhadap besaran kapitasi yang ditetapkan. Persepsi ini muncul karena dokter gigi puskesmas merasa cukup baik mengenai besaran kapitasi yang diterima dengan jumlah kerja yang diwajibkan sebab sistem JKN tidak mempengaruhi jumlah jam kerja dokter gigi di puskesmas. Berdasarkan aspek pendapatan, 76% dokter gigi praktik puskesmas di Kota Yogyakarta memiliki persepsi tidak setuju terhadap besaran kapitasi yang ditetapkan karena besaran kapitasi tidak dapat memberikan pendapatan tetap kepada dokter gigi dan besaran kapitasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pokok minimum dokter gigi. Berdasarkan aspek standar pelayanan minimal, 66% dokter gigi praktik puskesmas di Kota Yogyakarta memiliki persepsi setuju terhadap besaran kapitasi yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan tidak ada kesenjangan antara besaran kapitasi yang diharapkan dokter gigi dengan standar pelayanan minimal. standar pelayanan minimal bagi dokter gigi dianggap tidak memberatkan

dan sudah mencakup semua kebutuhan kesehatan gigi dan mulut masyarakat.

