

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut meliputi upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Ada beberapa faktor yang membuat masyarakat tidak berkunjung ke dokter gigi, yaitu disebabkan oleh keterbatasan waktu yang dimiliki, kesehatan gigi yang tidak dianggap penting, dan masih berpikir bahwa berkunjung ke dokter gigi itu mahal (Aulia *et al.*, 2017). Tingginya biaya kesehatan menyebabkan kesulitan pada masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan menghilangkan persepsi bawah berkunjung ke dokter gigi itu mahal, pemerintah menyelenggarakan program yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Destiana dan Andhika, 2017).

Sebagai manusia yang beriman, memang sangat penting untuk menjaga kesehatan gigi dan mulut. Agama Islam mengajarkan bahwa kesehatan gigi dan mulut merupakan penentu kualitas hidup manusia, Nabi Muhammad saw menganjurkan kepada umatnya untuk menjaga kesehatan gigi dan mulut. Sesuai dengan hadist yang riwayatkan oleh HR Bukhari dan Muslim berbunyi :

لَوْلَا أَنْ أَشَقُّ عَلَى أُمَّتِي أَوْ عَلَى النَّاسِ لِأَمْرَتُهُمْ بِالسَّوَاكِ مَعَ كُلِّ صَلَاةٍ

“Seandainya tidak memberatkan umatku, sungguh aku akan memerintahkan mereka bersiwak setiap hendak menunaikan sholat.”

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Manfaat program ini yaitu untuk memelihara kesehatan, menjadi perlindungan, dan juga membantu pasien dalam hal meringankan pembiayaan. Program ini pun meliputi pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Heningtyas dan Dewanto, 2019). JKN sendiri merupakan asuransi utama yang bersifat wajib bagi masyarakat dan merupakan salah satu upaya untuk mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) di Indonesia. UHC memiliki definisi bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhannya dengan kualitas yang baik dan bersifat meringankan beban kesulitan dalam pembiayaan (Olditsra dan Machdum, 2020). Data dari BPJS kesehatan Kota Yogyakarta tahun 2018, masyarakat yang menjadi peserta sebanyak 410.921 jiwa atau hampir mencapai 96,14% dari total penduduk masyarakat Kota Yogyakarta. Masyarakat yang mengikuti program JKN terus meningkat, hal ini tentunya akan membuat tuntutan akan masalah perbaikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan semakin bertambah (Aulia *et al.*, 2017).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting terhadap kepuasan pasien dan apabila kualitas pelayanan tidak ditingkatkan serta dipelihara maka akan berdampak dengan kemungkinan menyusutnya jumlah pasien yang datang. Kepuasan pasien juga merupakan persepsi dalam menentukan citra baik atau buruknya pelayanan klinik, pasien akan merasa puas atau pelayanan dikatakan telah memberikan suatu kualitas yang baik apabila pelayanan kesehatan yang diterima sudah maksimal dan sesuai harapan (Antina, 2016). Keluhan masyarakat dan berita kurang baik terhadap pelayanan kesehatan masih saja sering terdengar, mereka mengeluhkan adanya perbedaan pelayanan terhadap satu pasien dengan pasien yang lainya dikarenakan status sosialnya (Dewi, 2016).

Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Nomor 1 tahun 2014 mengatakan seluruh peserta BPJS memperoleh fasilitas kesehatan meliputi semua pelayanan kesehatan, seperti fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas tingkat lanjutan, dan fasilitas kesehatan lain yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan (Anggriani, 2016). Penelitian sebelumnya (Hastuti *et al.*, 2017) pada peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta, didapatkan hasil mengenai penilaian terhadap mutu pelayanan kurang baik dan pada aspek kepuasan menunjukkan pasien kurang puas, karena yang diterima pasien ialah seperti fasilitas kurang baik dan pelayanan yang diberikan tidak memuaskan.

Saat ini masih terjadi penyebaran virus COVID-19. Penyebaran virus ini telah ditetapkan secara resmi oleh WHO menjadi pandemi. Pandemi ini

membuat adanya perubahan yang perlu diterapkan pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Levani *et al.*, 2021). Profesi tenaga kesehatan seperti dokter gigi yang berkontak secara langsung maupun tidak langsung dengan saliva dan darah, menyebabkan kemungkinan tertular lebih tinggi sehingga harus mengambil tindakan preventif sedini mungkin untuk melindungi diri dari tertularnya virus ini (Woran *et al.*, 2021). Pandemi ini membuat kekhawatiran masyarakat di Indonesia, Yogyakarta sendiri sudah melakukan upaya adaptasi terhadap pandemi tersebut. Dalam pelaksanaannya dokter gigi diminta untuk patuh dalam melaksanakan kewaspadaan dengan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD), hal ini mendapatkan perhatian khusus untuk perlindungan dari risiko tertularnya Covid-19. Pemerintah mengatur mekanisme pencegahan penularan juga pada pelayanan kesehatan dengan menjaga higienis ruangan, dinding, dan barang-barang di dalamnya. Perubahan lainnya mereka perlu mematuhi semua kewaspadaan dengan membatasi kontak yang tidak perlu dengan pasien, mengatur jam kerja, dan menata ulang ruangan serta meningkatkan daya tahan tubuh (Ridarsyah *et al.*, 2022).

Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta merupakan salah satu klinik pratama yang bekerja sama untuk melayani peserta JKN sejak tahun 2015 hingga saat ini, klinik ini berlokasi di daerah kota Yogyakarta (Heningtyas dan Dewanto, 2019). Data yang telah diperoleh secara langsung dari Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta didapatkan bahwa kunjungan pasien poli gigi peserta JKN pada tahun 2021 sebanyak 2147 pasien, dimana jika dirata-rata cukup banyak

pasien yang berkunjung ke poli gigi tiap harinya. Klinik Firdaus Yogyakarta sempat mendapatkan penghargaan peringkat I kategori fasilitas kesehatan tingkat pertama berprestasi dan sudah terakreditasi. Akreditasi merupakan pengakuan yang diberikan penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh menteri ketika suatu klinik sudah memenuhi standar akreditasi. Penyelenggaraan akreditasi berfungsi untuk kendali mutu dengan standar akreditasi masing-masing klinik (Stevani, 2018). Setelah dilakukan observasi lebih lanjut didapatkan adanya perubahan-perubahan pelayanan poli gigi pada masa pandemi di Klinik Pratama Firdaus. Jam operasional pelayanan kontrol dan perawatan ke dokter gigi berubah yang bermula dari pagi hingga sore tanpa adanya kuota menjadi dibagi dua sesi yaitu pada jam 12.30-16.00 dan 16.30-19.30 dengan kuota maksimal dua belas pasien (enam pasien per sesi), untuk pasien peserta JKN kuota tidak dibedakan dengan pasien umum. Kapasitas ruang tunggu juga diubah dengan adanya pembatasan pasien dan kursi ruang tunggu yang diberi jarak. Masa pandemi seperti ini untuk kasus besar atau kegawatdaruratan sendiri pasien akan dirujuk ke rumah sakit untuk dilakukan tindakan.

Berdasarkan uraian di atas dan karena sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian serupa, maka penelitian ini menjadi hal yang penting untuk mengetahui Gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta pada masa pandemi COVID-19.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat diajukan berdasarkan latar belakang di atas adalah bagaimanakah gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Pratama Firdaus pada masa pandemi COVID-19.

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta pada masa pandemi COVID-19.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini sebagai suatu karya yang diharapkan akan memberikan pengalaman, wawasan, pengetahuan dan juga informasi bagi peneliti.

### **2. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran terkait kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Pratama Firdaus pada masa pandemi COVID-19 dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional.

### 3. Bagi Instansi Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi, informasi, dan masukan untuk meningkatkan manajemen sistem pelayanan Kesehatan.

## **E. Keaslian Penelitian**

Sejauh pengetahuan penulis, penelitian tentang gambaran kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Firdaus pada masa pandemi COVID-19 belum pernah dilakukan. Penulis menemukan beberapa penelitian sebelumnya yang berhubungan dan mendukung sebagai berikut :

1. Deriba *et al* (2020) dengan judul “*Patient Satisfaction and Associated Factors During COVID-19 Pandemic in North Shoa Health Care Facilities*”. Persamaan dengan penelitian ini adalah meneliti tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada masa pandemi. Selain itu, persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada responden penelitian, penelitian ini responden merupakan pasien yang memiliki penyakit sistemik sedangkan pada penelitian yang ingin dilakukan responden merupakan pasien peserta JKN.

2. Ibrahim *et al* (2018) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut”. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokasi dilakukannya penelitian, pada penelitian ini berada di Sulawesi Selatan. Selain itu, perbedaan lainnya adalah pada waktu penelitian, penelitian ini dilakukan tidak pada saat pandemi COVID-19 sedangkan pada penelitian yang ingin dilakukan yaitu pada saat pandemi COVID-19.