

INTISARI

Jaminan kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia sekarang ini telah dijamin oleh negara. BPJS Kesehatan adalah penyelenggara yang dibentuk oleh pemerintah dalam menanggapi jaminan kesehatan masyarakat. Perubahan jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh negara sebenarnya konsepnya tidak jauh berbeda dengan konsep saat PT Askes menjadi salah satu penyelenggara jaminan kesehatan bagi para PNS, POLRI/TNI, pejabat negara, pensiunan PNS dan POLRI/ TNI, veteran, perintis kemerdekaan dan beserta keluarga, yang membedakan hanya saja cakupan wilayah BPJS Kesehatan yang sekarang ini menjadi luas yaitu seluruh rakyat Indonesia. Adanya perubahan tersebut membuat juga sedikit perubahan pada program dokter gigi keluarga yang sudah berjalan dari masa Askes. Perubahan itu terjadi pada besaran nilai kapitasi yang diberikan kepada dokter gigi keluarga, namun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak berubah.

Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan cakupan lokasi penelitian Kabupaten Klaten. Informan penelitian adalah peserta Dokter Gigi Keluarga, dokter gigi keluarga, BPJS Cabang Boyolali, PDGI Pusat. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari hasil wawancara dengan informan, data sekunder didapat dari dokumen yang terkait dengan pelaksanaan Dokter Gigi Keluarga BPJS Kesehatan. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu *pertama* bagaimana proses transisi implementasi kebijakan asuransi kesehatan yang terdahulu menjadi BPJS Kesehatan. *Kedua* bagaimana pelayanan dari dokter gigi keluarga pasca diberlakukannya BPJS Kesehatan. *Ketiga* Bagaimana harapan pasien dokter gigi keluarga BPJS Kesehatan terhadap pelayanan dokter gigi dan bagaimana harapan dokter gigi keluarga serta pasien dokter gigi keluarga BPJS Kesehatan terhadap BPJS Kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses perubahan kebijakan yang terjadi ialah bersifat *top down*. Kapitasi yang diterapkan oleh pemerintah dan BPJS Kesehatan bersifat memaksa. Hingga saat ini belum ada kesepakatan yang pasti antara dokter gigi dan pemerintah mengenai jumlah kapitasi. Dokter gigi merasa profesinya tidak dihargai dengan jumlah kapitasi yang ada dan merasa jumlah tersebut tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi keluarga di Kabupaten Klaten pasca diberlakukannya BPJS Kesehatan semakin meningkat, terutama pada fasilitas ruang tunggu dan ruang praktik dokter. Melihat dari kelima dimensi pelayanan, pelayanan dokter gigi keluarga Kabupaten Klaten dirasa memuaskan oleh para peserta BPJS Kesehatan. Pasien dan dokter gigi di Kabupaten berharap agar BPJS Kesehatan terbuka dalam hal keuangan BPJS Kesehatan, dan pasien berharap tentang sosialisasi program dan pelayanan dokter gigi keluarga BPJS Kesehatan semakin luas.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, implementasi kebijakan, BPJS Kesehatan, dokter gigi keluarga.

ABSTRACT

Health insurance for all Indonesian citizen has been guaranteed by the state. BPJS Kesehatan is the organizer that is established by the government in order to handle the national health insurance. The transformation of national health insurance does not have a significant difference with the prior concept when PT Askes was one of the health insurance organizers for civil servant, police, military, state officials, veteran civil servant and police/military, veteran, and families. The only difference is the broader scope of BPJS Kesehatan, which is for all Indonesian citizen. This transformation has made a slight difference in the family dentist program. There is a changing in the amount of capitation for family dentist but there is no improvement in the term of dentistry service.

This research is using qualitative descriptive method, which takes place in Klaten regency. The research informants are family dentists, member of family dentist, BPJS branch Boyolali, and PDGI head office. This research has primary and secondary datas. Primary datas are the result of interviewing informants, secondary datas are the documents related with family dentist administration. The problems in this research are *first*, the transition process of the prior health insurance policy to BPJS Kesehatan. *Second*, the service of family dentists after the enactment of BPJS Kesehatan. *Third*, family dentists and patients expectation of BPJS Kesehatan.

The study shows that there was a top down transformation process. Capitation system applied by the government and BPJS Kesehatan is coercive. Up until now, there is no definitive agreement between the dentists and government in regard to the amount of capitation. The dentists feel that their profession is not appreciated with the current amount of capitation, and feel that the amount is not enough to give dentistry service. There is an increased quality of service given by the family dentists in Klaten regency after BPJS Kesehatan enactment, especially in waiting room facilities and the dentists' offices. Refers to five dimensions of service, family dentist's service in Klaten regency is considered satisfying by the insurance participants. Patients and dentists in Klaten regency are expecting BPJS Kesehatan to be transparent in the financial term. The patients are also expecting BPJS Kesehatan to broaden the socialization of programs and family dentist's service.

Keyword: Quality of service, policy implementation, BPJS Kesehatan, family dentist