

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut *World Health Organization* (2012), kesehatan gigi dan mulut adalah indikator utama kesehatan secara keseluruhan, kesejahteraan, dan kualitas hidup. Kesehatan gigi dan mulut merupakan keadaan terbebas dari sakit mulut dan wajah kronis, kanker mulut dan tenggorokan, infeksi dan luka mulut, penyakit periodontal (gusi), kerusakan gigi, kehilangan gigi serta penyakit dan gangguan lain yang membatasi kapasitas individu dalam menggigit, mengunyah, tersenyum, berbicara dan kesejahteraan psikososial.

Perkembangan sektor kesehatan di Indonesia saat ini terlihat tumbuh secara tidak maksimal. Pemerintah belum memberikan kualitas pelayanan kesehatan secara merata. Padahal kunci utama masyarakat dalam melakukan kegiatan yaitu kondisi dalam melakukan kegiatan yaitu kondisi tubuh yang sehat. Keadaan sehat membutuhkan banyak hal, diantaranya menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan pemerintah mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan

kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat; dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Permenkes republik Indonesia nomor 75 Tahun 2014).

Tujuan dari Puskesmas yaitu, meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan pada semua kontinum siklus kehidupan (bayi, balita, anak usia sekolah, remaja, kelompok usia kerja, maternal, dan kelompok lainnya). Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml (2013) dalam Manap (2016) mengemukakan bahwa, “kualitas didefinisikan sebagai penilaian konsumen atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh”. Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat.

Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan.

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan, yaitu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi tenaga kesehatan, dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien/konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. Kepuasan pasien merupakan perasaan seorang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melalui harapan pelanggan (Nursalam, 2014). Pada penelitian yang dilakukan oleh (Rahmah, 2015) tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas Moch. Ramdhan Bandung hasilnya menggambarkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap variabel kehandalan (*reability*) dengan skor 84,5%, sedangkan 84,7% sangat puas terhadap variable ketanggapan (*responsiveness*), 86,5% sangat puas terhadap variabel jaminan dan kepastian (*assurance*) dan 84,5% sangat puas terhadap variabel empati (*emphaty*). Dari hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan dari beberapa dimensi tingkat kepuasan pasien rata-rata pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang didapatkan dari pusat pelayanan kesehatan yang dikunjunginya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 10 pasien yang pernah berkunjung ke poli gigi Puskesmas Blahbatuh 1, diketahui bahwa dimensi

kehandalan dan empati lebih penting dari dimensi fisik bagi pasien. Sebanyak 3 (tiga) dari 5 (lima) pasien yang pernah berkunjung ke Poliklinik Puskesmas Blahbatuh 1 mengeluhkan pelayanan kurang memuaskan. Pasien memilih untuk berobat ke praktek dokter gigi karena perawatan yang dirasakan tidak mengatasi keluhan (*reliability*). Pasien mengeluhkan jadwal tutup loket (*assurance*), ruang tunggu yang kurang memadai disaat pasien ramai (*tangibles*), keramahan petugas administrasi yang kurang baik menyebabkan ketidaknyamanan yang dialami pasien (*empathy*). Berdasarkan uraian tersebut, maka menjadi hal yang penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh 1. Dengan hal ini maka diharapkan dapat diketahui tingkat kepuasan pasien menggunakan dimensi mutu pelayanan agar dapat diketahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Blahbatuh 1.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dibuat rumusan masalah :  
“Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh 1 tahun 2022?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh 1 Kabupaten Gianyar Tahun 2022.

## **2. Tujuan khusus**

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I dari aspek *tangibles* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I dari aspek *reliability* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I dari aspek *responsiveness* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I dari aspek *assurance* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I dari aspek *emphaty* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi ilmiah bagi dunia ilmu pengetahuan keperawatan gigi untuk pengembangan penelitian-penelitian lebih lanjut terkait dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas.

2. Diharapkan dapat memberikan implikasi pada pengembangan Program kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas sekaligus menjadi bahan masukan dalam perencanaan strategis atau perencanaan operasional Puskesmas.
3. Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang penelitian dan prosesnya.
4. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk peneliti lebih lanjut.