

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan gigi dan mulut dapat mempengaruhi kesehatan tubuh secara keseluruhan, sehingga kesehatan gigi dan mulut juga perlu diperhatikan (Husna dan Prasko, 2019). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima, dengan harapan sebelum menerima pelayanan. Pasien akan merasa sangat puas apabila pelayanan yang di terima sesuai dengan harapannya atau bahkan melebihi harapannya (Sembel *et al.*, 2014). Agar pelayanan diberikan dengan baik ada lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan adalah keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan wujud (*tangible*) (Handayani, 2016).

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individual yang komprehensif yang menyediakan perawatan rawat inap, rawat jalan, dan darurat. Sebagai tingkat pelayanan lanjutan setelah puskesmas, tentunya rumah sakit harus memiliki pelayanan yang lebih baik, karena banyak dari pasien yang memandang hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien berharap mendapatkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman (Listiyono, 2015).

Menurut Murtiana (dalam Romaji dan Nasihah, 2018) beberapa pasien BPJS masih ada yang belum puas terhadap pelayanan yang di terimanya. Berdasarkan pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering

adalah keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat, keterbatasan obat dan peralatan, ketersediaan sarana seperti toilet, dan tong sampah serta kebersihan rumah sakit. Banyaknya komplain dan penilaian yang kurang baik dari peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan membuat konsumen merasa tidak puas. Mulai dari sistem yang berbelit-belit, tidak ada batasan pembiayaan yang jelas, pembatasan obat bahkan pelayanan yang dinilai lama terhadap peserta BPJS.

Hasil dari penelitian tentang tingkat kepuasan pasien BPJS di Indonesia, tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Permata Medika Semarang pada tahun 2014, hasil menunjukkan 58,58% responden merasa sangat puas terhadap dimensi *tangible*, 56,56% responden merasa sangat puas terhadap dimensi *reliability*, 54,54% responden merasa sangat puas terhadap dimensi *responsive*, 51,51% responden merasa sangat puas terhadap dimensi *assurance*, dan 56,56% responden merasa sangat puas terhadap dimensi *empathy* (Ulinuha, 2014).

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Poli Gigi RSUD Badung Mangusada hasil menunjukkan 51,8% responden merasa puas terhadap dimensi *tangible*, 50,9% responden merasa puas terhadap dimensi *reliability*, 50,9% responden merasa sangat puas terhadap dimensi *responsive*, 61,8% responden merasa sangat puas terhadap dimensi *assurance*, dan 59,1% responden merasa sangat puas terhadap dimensi *empathy* (Putri *et al.*, 2019). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien BPJS masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien dapat menjadi permasalahan di Indonesia.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan dengan salah satu perawat di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara, yang berlokasi di Jalan Wijaya Kusuma No. 17 Negara, Jembrana - Bali memiliki tempat yang sangat strategis dengan kepadatan penduduk. Kunjungan pasien rata-rata mencapai delapan pasien perhari, dan khusus pasien BPJS mencapai lima pasien perhari. Dari laporan tiga bulan terakhir yaitu pada bulan Juni, Juli, dan Agustus tahun 2023 pasien yang berkunjung melalui BPJS sebanyak 303 orang, dan yang berkunjung melalui pelayanan umum sebanyak 16 orang, maka dapat dilihat bahwa jumlah pasien yang berkunjung melalui BPJS lebih banyak di bandingkan dengan pelayanan umum. Pada bulan Juni tahun 2023 terdapat 105 orang melalui BPJS, lima orang melalui pelayanan umum, pada bulan Juli tahun 2023 terdapat 94 orang melalui BPJS, enam orang melalui pelayanan umum, dan pada bulan Agustus tahun 2023 terdapat 104 orang melalui BPJS, lima orang melalui pelayanan umum. Dari data di atas terlihat pasien yang berkunjung pada bulan Juli mengalami penurunan, sedangkan pada bulan Agustus mengalami peningkatan.

Dari data di atas menjadi hal penting untuk meneliti lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara, dengan dilakukan penelitian lebih lanjut maka diharapkan dapat diketahui tingkat kepuasan pasien BPJS yang berkunjung ke Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap layanan

kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara Kabupaten Jember tahun 2024?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara pada tahun 2024.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara pada tahun 2024 berdasarkan aspek *tangible* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas.
- b. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara pada tahun 2024 berdasarkan aspek *reliability* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas.
- c. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara pada tahun 2024 berdasarkan aspek *responsiveness* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas.
- d. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah

Negara pada tahun 2024 berdasarkan aspek *assurance* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas.

- e. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara pada tahun 2024 berdasarkan aspek *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas.

D. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Negara sebagai masukan dalam upaya peningkatan layanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti untuk menambah wawasan dan pengalaman, serta menerapkan ilmu yang di dapat selama melaksanakan perkuliahan di Jurusan Kesehatan Gigi (JKG) Politeknik Kesehatan Denpasar.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya sebagai referensi dan sumber acuan tentang tingkat kepuasan pasien.