

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang giat-giatnya menggalang pembangunan di segala bidang, salah satunya adalah kesehatan. Hal ini sesuai dengan upaya nasional dalam rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan (RPJPK) 2005-2025 yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud (Ibrahim, Meriem Meisyaroh, 2018).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan di capai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan bermutu dan sesuai dengan yang di butuhkan dan di harapkan sehingga pelanggan akan merasa puas. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan di satu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien serta di pihak lain, tata cara penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan professional yang telah di tetapkan (Azwar, 1994).

Pelayanan yang berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat oleh karena itu, kualitas pelayanan harus di perhatikan dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan (Hardiansyah, 2011).

Dapartemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI) tahun 2011 menunjukkan bahwa masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidak puasan

pasien terhadap pelayanan keperawatan. Rata-rata yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan masih banyak pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan keperawatan.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu adalah suatu upaya berkala dalam berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta menelusuri keluaran yang dihasilkan. Dengan demikian, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan untuk menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan pemakai jasa kesehatan (Donabedian, 1981).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rahma (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%, 78,2% puas terhadap variabel wujud/bukti langsung (*tangibles*), 84,7% sangat puas terhadap variabel ketanggapan (*responsiveness*), 86,5% sangat pas terhadap variabel jaminan dan kepastian (*assurance*), dan 84,5% sangat puas terhadap variabel empati (*emphaty*).

Berbeda halnya dengan penelitian yang diadakan di Klinik Polrestabes Bandung tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di klinik Polrestabes Bandung. Penelitian dilakukan pada bulan maret 2018 dengan populasi pasien yang berkunjung pada bulan

tersebut. Hasil penelitian menggambarkan bahwa pengukuran kepuasan pasien terhadap kecepatan waktu pelayanan di klinik Polrestabes Bandung, 59% responden menyatakan sangat puas dan 41 % menyatakan puas. Pengukuran kepuasan pasien terhadap kemampuan dan keterampilan operator di klinik Polrestabes Bandung, sebanyak 55% responden menyatakan sangat puas, 42% puas dan 3% menyatakan cukup puas. Pengukuran kepuasan pasien terhadap kenyamanan sarana dan prasarana, 50% responden menyatakan sangat puas, 29% menilai puas dan 5% menilai cukup puas.

Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar yang ada di wilayah Denpasar, dengan salah satu fasilitas layanan kesehatan gigi sampai saat ini belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022 ?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar dari aspek *reliability* dengan katagori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2022.
- b. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar dari aspek *responsiveness* dengan katagori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2022.
- c. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar dari aspek *assurance* dengan katagori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2022.
- d. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar dari aspek *empathy* dengan katagori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2022.
- e. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar dari aspek *tangibles* dengan katagori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2022.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi klinik bhayangkara polresta Denpasar dapat digunakan sebagai informasi dan bahan acuan untuk mengkaji bagaimana meningkatkan

pelayanan kesehatan gigi dan mulut di wilayah kerja sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar yang merata dan terjangkau.

b. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang didapat selama perkuliahan.

2. Manfaat Teoritis

a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data sekunder untuk pembangunan peneliti selanjutnya.

b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan masyarakat dalam mengetahui kualitas pelayanan kesehatan.