

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang giat-giatnya menggalang pembangunan di segala bidang, salah satunya kesehatan. Hal ini sesuai upaya nasional dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang bidang Kesehatan (RPJPK) 2005 - 2025 yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Hal ini salah satunya ditandai oleh penduduknya memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, secara adil dan merata (Depkes RI, 2015).

Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah (Alamsyah, 2011).

Salah satu upaya pembangunan bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Sri Handayani, 2016).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan kesehatan ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan maka pasien juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka pelanggan

akan merasa puas. mutu pelayanan kesehatan adalah ditingkatkannya kesehatan pasien mendekati hasil yang diharapkan dan mengurangi faktor- faktor yang tidak diinginkan.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu adalah suatu upaya secara periodik dalam berbagai berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta menelusuri keluarga 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).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Menurut Ndambukti tahun 2013, tingkat kepuasan pasien di Kenya sebesar 40,4% tingkat kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan Indonesia tingkat kepuasan pasien sebesar 42,8% di Maluku tengah dan 44,4% di Sumatera barat, Menurut Sarasija et al tahun 2018 Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 77,3% pasien peserta JKN merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan baik di Indonesia maupun di Luar Negeri. Sebelumnya Puskesmas Banjarangkan 1 belum pernah melakukan survey tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan Gigi dan Mulut di puskesmas Banjarangkan 1 Tahun 2022 ?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskemas Banjarangkan 1 Tahun 2022.

### **2. Tujuan khusus**

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Banjarangkan 1 dari aspek *tangibles* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022
- b. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Banjarangkan 1 dari aspek *reability* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022
- c. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Banjarangkan 1 dari aspek *responsivness* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022
- d. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Banjarangkan 1 dari aspek *ansurance* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022

- e. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Banjarangkan 1 dari aspek *emphaty* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat praktis**

- a. Bagi Puskesmas Banjarangkan 1 dapat digunakan sebagai informasi dan bahan acuan untuk mengkaji bagaimana meningkatkan layanan kesehatan Gigi dan Mulut di wilayah kerja Puskesmas dan yang berkaitan dengan fungsi Puskesmas sebagai sarana layanan kesehatan dasar yang merata dan terjangkau.
- b. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang di dapat selama perkuliahan.

##### **2. Manfaat teoritis**

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data sekunder untuk pengembangan penelitian selanjutnya.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan masyarakat dalam mengetahui kualitas layanan kesehatan.