

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan kegiatan yang dilakukan secara individu atau kolektif dalam rangka meningkatkan dan memelihara kesehatan, menghindari atau menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, kelompok, atau masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada kapasitas pusat kesehatan masyarakat guna memberikan pelayanan sesuai standar profesi kesehatan yang bisa diterima oleh pasien (Samsuddin & Ningsih, 2019). Pelayanan kesehatan yang dilaksanakan termasuk juga pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Aulia et al., 2017). Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan sebagaimana tertuang didalam UU No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian dari kesehatan tubuh yang tidak bisa dipisahkan satu dengan yang lainnya karena akan mempengaruhi kesehatan tubuh keseluruhan (Selvyanita et al., 2021). Kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut masih rendah karena lebih dari 57% penduduk Indonesia memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut sehingga menempati posisi keenam penyakit dengan prevalensi tertinggi di Indonesia (Kemenkes RI, 2018).

Data yang dirilis Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) pada tahun 2018 menunjukkan hanya 37,3% rakyat Indonesia yang mendapat kemudahan perawatan gigi dan mulut, sisanya yakni 62,7% kesulitan mendapatkan pelayanan dokter gigi untuk masalah kesehatan gigi dan mulut. Proporsi perilaku menyikat gigi setiap hari

di Indonesia adalah 94,7% dan proporsi perilaku menyikat gigi dengan benar sebesar 2,8%. (Kemenkes RI, 2018). Data Riskesdas Sumatera Utara pada tahun 2018 menyatakan bahwa proporsi perilaku menyikat gigi setiap hari pada masyarakat Sumatera Utara yakni 90,6% sedangkan proporsi perilaku menyikat gigi dengan benar sebesar 9,4% (Riskesdas Sumatera Utara 2018).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 89 Tahun 2015 menyatakan bahwa “Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan profesional yang dilakukan oleh dokter gigi serta ditujukan kepada masyarakat. Tujuan umum pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah untuk meningkatkan kualitas, cakupan, efisiensi pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam rangka tercapainya kemampuanelihara diri di bidang kesehatan gigi dan mulut, serta status kesehatan gigi dan mulut yang optimal. Untuk mencapai kesehatan gigi dan mulut yang optimal, maka harus dilakukan perawatan secara berkala ke dokter gigi setiap enam bulan sekali baik ada keluhan ataupun tidak ada keluhan”.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, maka semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan (Satrianegara, 2009). Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan, keterampilan petugas, dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya alat yang memadai (Antari, 2019). Secara umum Ramez (2012) membagi kualitas layanan pada bidang kesehatan ke dalam dua aspek/komponen utama yaitu kualitas teknis dan fungsional. Kualitas teknis (*clinical quality*) dicontohkan sebagai ketepatan diagnosis dan prosedur teknis. Sedangkan kualitas fungsional

merupakan kualitas interpersonal mengacu pada cara menyampaikan jasa/pelayanan kepada pasien seperti sikap hangat dan ramah dari petugas/dokter kepada pasien, penampilan petugas/dokter, dan kejelasan informasi mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas/dokter (Alrubaiee, 2011).

kepuasan pasien ialah tanggapan/penilaian dari pasien setelah merasakan pelayanan yang telah diberikan, dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Pasien akan merasa puas jika kebutuhan dan keinginannya telah terpenuhi. Kepuasan pasien juga ditentukan oleh penilaian atas *performance* pelayanan dalam memenuhi keinginan pasien (Khrestianto et al., 2020). Kepuasan pasien akan berakibat pada *output* pelayanan kesehatan artinya akan berakibat langsung pada status kesehatan. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah hal yang utama untuk diperhatikan karena pasien yang puas akan mengikuti proses pengobatan yang diberikan dan mereka akan mau datang kembali untuk berobat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tentunya akan mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan masyarakat (Noviyanti, 2019).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry membagi lima dimensi penentuan kualitas suatu jasa pelayanan kesehatan yaitu: Bukti fisik (*tangible*) yaitu segala sesuatu yang meliputi penampilan fisik dari layanan kesehatan meliputi penampilan petugas, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan. kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu respon petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap jasa secara tepat, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan

kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien terhadap penyedia jasa. Empati (*empathy*), yaitu perhatian secara individual yang diberikan penyedia jasa kepada pasien (Aghamolaei, 2014).

Berdasarkan Penelitian Moriza & Hasibuan pada tahun 2018 menunjukkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) secara bersama-sama terdapat hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara (Moriza & Hasibuan, 2018). Abdullah dalam penelitiannya di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto pada tahun 2018 menunjukkan bahwa pasien telah puas dengan pelayanan yang ada di puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto. Hal ini ditunjukkan berdasarkan jawaban responden dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan termasuk kategori sangat puas yaitu *tangible* (bukti fisik) yaitu sebesar 77 %, *reliability* (kehandalan) sebesar 80 %, *empathy* (empati) 85%, *assurance* (jaminan) 80 % dan *responsiveness* (daya tanggap) yaitu 74 % (Abdullah, 2018).

Penelitian relevan lainnya yaitu penelitian yang dilakukan di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan pada tahun 2019 menunjukkan bukti fisik 78,57% untuk pasien umum, 95,24% untuk pasien peserta BPJS, kehandalan 88,10% untuk pasien umum dan 92,86% untuk pasien peserta BPJS, daya tanggap 78,57% untuk pasien umum dan 64,29% untuk pasien peserta BPJS, jaminan 66,67% untuk pasien umum dan 59,52% untuk pasien peserta BPJS, empati untuk pasien umum adalah 76,19% dan 35,71% untuk pasien peserta BPJS (Pertiwi & Prasetya, 2019).

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 75 tahun 2014, Puskesmas merupakan sarana penyelenggara upaya pelayanan kesehatan warga serta perseorangan tingkat pertama untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, dengan mengutamakan upaya preventif dan promotif. Puskesmas merupakan pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, sehingga puskesmas bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota secara teknis dan administratif. Demikian juga sebaliknya, Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota bertanggung jawab dalam membina serta memberikan bantuan kepada Puskesmas secara teknis dan administratif (Wibowo, 2016).

Puskesmas Sri Padang adalah salah satu puskesmas yang berada di Kota Tebing Tinggi. Puskesmas Sri Padang memiliki visi yaitu “Mewujudkan Pelayanan Prima Menuju Masyarakat Tebing Tinggi Sehat” adapun misi Puskesmas Sri Padang yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang prima, menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan, meningkatkan kesadaran hidup sehat bagi individu, keluarga dan masyarakat serta meningkatkan mutu dan keterjangkauan pelayanan kesehatan. Puskesmas Sri Padang memberi pelayanan kepada masyarakat salah satunya pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Semua pasien yang mengunjungi Puskesmas Sri Padang tentunya menginginkan pelayanan yang maksimal sesuai dengan visi dan misi Puskesmas Sri Padang dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas terhadap pasien.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Tebing Tinggi tahun 2019 terdapat sembilan puskesmas yang ada di Kota Tebing Tinggi. Hanya satu puskesmas yang terakreditasi utama, tujuh puskesmas terakreditasi madya dan satu puskesmas

terakreditasi dasar. Puskesmas Sri Padang merupakan satu-satunya puskesmas yang mendapatkan akreditasi utama. Puskesmas akreditasi utama adalah kategori akreditasi puskesmas yang paling tinggi untuk saat ini di kota Tebing Tinggi.

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari Puskesmas Sri Padang, menunjukkan bahwa beberapa tahun terakhir mengalami peningkatan kunjungan. Pada tahun 2021, jumlah kunjungan pasien poli gigi di Puskesmas Sri Padang Kota Tebing Tinggi mencapai 1762 pasien dengan kunjungan rerata perhari 6 pasien. Kemudian pada tahun 2022 mengalami peningkatan, dari 1762 menjadi 1986 pasien dengan kunjungan rerata perhari 7 pasien (Puskesmas Sri Padang, 2023).

Banyak faktor yang menyebabkan peningkatan angka kunjungan pasien. Menurut Hafid (2014) peningkatan kunjungan pasien perlu diimbangi dengan peningkatan pada kualitas pelayanan kesehatan dari tenaga medis. Survei awal menunjukkan 6 dari 10 pasien masih mengeluhkan komunikasi dan perhatian yang diberikan petugas kesehatan di puskesmas belum maksimal. Faktor komunikasi harus selalu diperhatikan dalam pemberian pelayanan kesehatan terutama pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien mempunyai peranan sangat penting untuk keberhasilan suatu perawatan karena perawatan gigi dan mulut biasanya tidak cukup hanya dalam satu kali kunjungan. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Sri Padang dan melakukan penelitian mengenai “Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sri Padang Kota Tebing Tinggi”.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sri Padang Kota Tebing Tinggi?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sri Padang Kota Tebing Tinggi.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan dimensi bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sri Padang Kota Tebing Tinggi.
2. Untuk mengetahui hubungan dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sri Padang Kota Tebing Tinggi.
3. Untuk mengetahui hubungan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sri Padang Kota Tebing Tinggi.
4. Untuk mengetahui hubungan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sri Padang Kota Tebing Tinggi.
5. Untuk mengetahui hubungan dimensi empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sri Padang Kota Tebing Tinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi peneliti

1. Sebagai wadah untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan serta pengalaman dalam melakukan penelitian.
2. Meningkatkan kemampuan dalam menulis karya tulis ilmiah dan meningkatkan pemahaman mengenai hubungan kualitas pelayanan Kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien.
3. Sebagai sarana yang dapat digunakan untuk mengembangkan ilmu yang didapatkan selama pendidikan kedokteran gigi.

1.4.2 Bagi puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, pengetahuan, dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien di puskesmas.

1.4.3 Bagi peneliti selanjutnya

Dapat digunakan sebagai data pendukung bagi peneliti lain untuk menelaah dan mempelajari lebih lanjut mengenai Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien.