

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Warga negara Indonesia berhak atas pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Hak warga negara dijamin oleh pemerintah dalam Undang-undang Kesehatan No. 36 tahun 2009. Hal ini harus dipenuhi agar derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat sehingga negara mendapatkan investasi bagi pembangunan sumber daya manusia (SDM) yang produktif secara sosial dan ekonomis. Upaya pemeliharaan dan peningkatan derajat masyarakat dilakukan lewat berbagai sektor salah satunya adalah layanan kesehatan gigi dan mulut.¹

Hasil RISKESDAS tahun 2013 menunjukkan, sebanyak 25,9 persen penduduk Indonesia mempunyai masalah kesehatan gigi dan mulut. Diantara mereka, terdapat 31,1% yang menerima perawatan dan pengobatan dari tenaga medis gigi (perawat gigi, dokter gigi, atau dokter gigi spesialis), sementara 68,9 persen lainnya tidak dilakukan perawatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara nasional permasalahan kesehatan gigi dan mulut masih merupakan masalah nasional yang menggambarkan bahwa penduduk Indonesia yang mempunyai masalah gigi dan mulut masih tinggi dan belum memanfaatkan pelayanannya.² Puskesmas merupakan ujung tombak pelaksanaan pelayanan kesehatan di suatu daerah di Indonesia dan merupakan unit organisasi yang bersifat menyeluruh dan terpadu yang paling dekat dengan masyarakat. Pelayanan puskesmas meliputi upaya peningkatan, pencegahan, dan penyembuhan. Peran dan fungsi puskesmas sangat strategis dalam pembangunan kesehatan di Indonesia.

Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal.³

Penelitian yang dilakukan oleh Nurmala (2003) terhadap 360 responden, menemukan hanya 10% yang pernah berobat ke sarana pelayanan kesehatan seperti Puskesmas dan yang lainnya pergi ke sarana pelayanan kesehatan lainnya. Dinyatakan dari jumlah responden yang ada terdapat 90% yang menderita karies. Tingginya penyakit gigi dan mulut belum diimbangi dengan pemanfaatan unit pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang tersedia terutama di tingkat pelayanan dasar seperti puskesmas. Rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan disebabkan oleh mutu pelayanan yang kurang seperti jumlah dan jenis sarana dan prasarana yang tersedia, keterbatasan tenaga, ketersediaan pelayanan dan manajemen puskesmas yang belum baik.⁴

Penggunaan fasilitas kesehatan oleh masyarakat salah satunya dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan. Baiknya mutu pelayanan kesehatan akan cenderung meningkatkan penggunaan fasilitas kesehatan. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan fasilitas kesehatan menandakan upaya masyarakat dalam hal kesehatan juga semakin besar. Upaya masyarakat dalam hal kesehatan ini akan mempengaruhi keberhasilan program-program kesehatan yang dibuat oleh pemerintah serta derajat kesehatan nasional. Mutu pelayanan juga akan menimbulkan efek timbal balik pada fasilitas pelayanan kesehatan. Jika mutu pelayanan baik, maka fasilitas pelayanan kesehatan juga akan mendapatkan respon yang baik pula, begitu pula sebaliknya.^{5,6}

Di Kota Padang, terdapat 22 puskesmas yang memiliki pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan data Dinkes Kota Padang tahun 2015 menunjukkan bahwa angka kunjungan pasien gigi dan mulut tertinggi tahun 2015 terdapat pada puskesmas Andalas (5984) dengan kunjungan rerata per hari 16 orang, disusul oleh puskesmas Lubuk Buaya (4055) dengan kunjungan rerata per hari 13 orang dan puskesmas Ambacang (3796) dengan kunjungan rerata per hari 11 orang. Puskesmas terendah kunjungannya adalah puskesmas Air Tawar (1270) dengan kunjungan rerata per hari sebanyak 4 orang, disusul puskesmas Ikur Koto (1496) dengan rerata kunjungan 5 orang perhari. (lampiran 1)

Keadaan menunjukkan bahwa ada perbedaan jumlah kunjungan setiap puskesmas. Perbedaan kunjungan pelayanan secara umum diduga disebabkan oleh kualitas masing-masing puskesmas. Pembahasan diatas menyiratkan bahwa permasalahan mutu pelayanan kesehatan merupakan sebuah hal yang penting untuk dibicarakan. Mutu pelayanan diperlukan untuk mencapai pelayanan yang bermutu. Sementara, orientasi akhir dari mutu pelayanan yang terus diupayakan untuk ditingkatkan adalah pelayanan kesehatan yang prima. Pelayanan kesehatan prima dapat diartikan sebagai bentuk pelayanan kepada pasien yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga kepuasan pasien dapat tercapai dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit akan meningkat dengan berdasarkan kepada standar mutu pelayanan.⁷

Mutu pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta

diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.⁸ Mutu pelayanan dapat dicapai dengan memperhatikan standar mutu pelayanan yang ada.⁷ Standar mutu pelayanan dapat diukur dengan mengacu kepada dimensi mutu pelayanan yang terdiri atas lima aspek, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.⁹

Mutu atau kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya mempengaruhi penggunaan layanan kesehatan namun juga berhubungan dengan tingkat kepuasan. Faktor lain yang juga dapat mempengaruhi tingkat kunjungan pasien terhadap penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan adalah loyalitas, ketrampilan medis, dan ketepatan waktu praktisi kesehatan di layanan kesehatan. Ketiga poin tersebut juga termasuk dalam cakupan dimensi standar mutu pelayanan.^{10,11}

Besarnya pengaruh mutu pelayanan kesehatan dan juga dampak dari penggunaan fasilitas layanan kesehatan oleh masyarakat membuat peneliti tertarik untuk melihat hubungan antara kedua variabel tersebut. Peneliti mengajukan proposal penelitian dengan judul “Hubungan mutu pelayanan dengan penggunaan layanan kesehatan gigi di Puskesmas Kota Padang” untuk dapat membuktikan permasalahan yang telah dibahas sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan mutu pelayanan dengan penggunaan layanan kesehatan gigi di Puskesmas kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran deskriptif mutu pelayanan kesehatan gigi berdasarkan kepuasan pasien di Puskesmas kota Padang.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran deskriptif penggunaan layanan kesehatan gigi di puskesmas kota Padang.
2. Mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan penggunaan layanan kesehatan gigi di puskesmas kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai tambahan pengetahuan bagi peneliti tentang gambaran mutu pelayanan kesehatan gigi di puskesmas kota Padang dan hubungannya dengan penggunaan pelayanan kesehatan gigi oleh masyarakat setempat.
2. Sebagai bahan masukan puskesmas kesehatan di puskesmas kota Padang dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan, terutama mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
3. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini membahas hubungan mutu pelayanan dengan penggunaan layanan kesehatan gigi di puskesmas kota Padang. Subjek penelitian ini adalah pasien di puskesmas atau poliklinik gigi di layanan primer kota Padang.