

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Upaya kesehatan gigi dan mulut di Indonesia belum terselenggara secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Penyelenggaraan yang bersifat pemeliharaan, peningkatan, dan perlindungan kesehatan gigi dan mulut masih kurang (Kemenkes RI, 2012). Riskesdas tahun 2013 menyatakan sebanyak 25,9% penduduk Indonesia mempunyai masalah kesehatan gigi dan mulut. *Effective Medical Demand (EMD)* di Indonesia adalah 8,1%. EMD tersebut menggambarkan keterjangkauan atau kemampuan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulut dan gigi (Kemenkes RI, 2013). Provinsi Sumatera Barat sendiri memiliki EMD 7,8%. Salah satu resolusi yang dikemukakan dalam *The Sixteth World Health Assembly (WHA-60)* tahun 2007 adalah mengupayakan agar kesehatan gigi dan mulut terintegrasi kedalam kerangka *Primary Health Care* (Kemenkes RI, 2012). Dalam sistem pelayanan kesehatan nasional pemerintah telah mengadopsi pendekatan Pelayanan Kesehatan Dasar (*Primary Health Care/PHC*) di Puskesmas (Kemenkes RI, 2012).

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Kemenkes RI, 2004). Sebagai salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Puskesmas merupakan gerbang utama dalam mengakses pelayanan kesehatan. Dalam implementasinya terdapat empat pilar pelayanan yang difokuskan yaitu promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Prinsip

pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Puskesmas meliputi kontak pertama, layanan yang bersifat pribadi (*personal care*), pelayanan paripurna (*comprehensive*), paradigma sehat, pelayanan yang berkesinambungan (*continous care*), koordinasi dan kolaborasi, serta *family and community oriented* (BPJS Kesehatan, 2014).

Puskesmas dalam rangka mendukung terwujudnya Kecamatan Sehat bertugas melaksanakan kebijakan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan (Kemenkes RI, 2014). Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Salah satu misi puskesmas adalah memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. Puskesmas akan selalu berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan memuaskan masyarakat (Kemenkes RI, 2004).

Carman tahun 2000 mengemukakan bahwa mutu pelayanan kesehatan terdiri dari kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis diukur dari ketepatan diagnosis dan prosedur medis. Kualitas fungsional dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kualitas tersebut diukur berdasarkan persepsi pasien ketika menerima pelayanan. Hamidi (1998) menyatakan untuk meyakinkan bahwa suatu pelayanan kesehatan telah efektif pengukuran tidak hanya dilihat dari sudut pandang ahli, namun dari sudut pandang pasien juga perlu dipertimbangkan (Nekoei dan Amieresmaili, 2011). Sikap masyarakat yang semakin kritis dan jeli terhadap pelayanan kesehatan juga menuntut

penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan sehingga bisa meningkatkan kepuasan pasien (Priyoto, 2014).

Kepuasan pasien merupakan perbedaan antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien ketika mendapatkan pelayanan kesehatan (Priyoto, 2014). Kepuasan tersebut dapat diukur dengan membandingkan harapan dan persepsi terhadap pelayanan (Nekoei dan Amiresmaili, 2011). Kotler menyatakan bahwa kepuasan akan muncul jika kesan terhadap kinerja pelayanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Kotler dan Lane, 2008). Menurut Pohan (2006) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari mutu pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien yang merasa puas akan pelayanan yang didapatkan akan memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut kembali (Ellya dan Dian, 2008).

Penelitian Sembel dkk di Poli Gigi Puskesmas Bahu Manado tahun 2014 menyatakan 85,32% pasien sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan paling tinggi adalah unsur profesionalisme dari dokter gigi saat memberikan pelayanan (Sembel dkk, 2014). Sodik dan Dewanto dalam penelitiannya di Poli Gigi Puskesmas Umbulharjo II menunjukkan 82% pasien BPJS dan 78% pasien non BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di poli gigi puskesmas tersebut (Sodik dan Dewanto, 2016). Penelitian pada Puskesmas Paniki Bawah di Manado tahun 2015 pasien pengguna BPJS yang memiliki persepsi baik terdapat 51,3% yang mau memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas. Akses layanan dan persepsi terhadap tindakan petugas

berpengaruh terhadap minat pasien untuk memanfaatkan pelayanan (Rumengan dkk, 2015).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tahun 1988 menyebutkan kualitas jasa pelayanan dapat diukur melalui metode SERVQUAL. Metode ini menggunakan salah satu model kuesioner yang paling baik dan paling banyak digunakan. Untuk mengukur kualitas jasa, metode SERVQUAL memiliki lima dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) (Aghamolaei dkk, 2014). Pengukuran kualitas jasa didasarkan pada skala multi-item untuk mengukur persepsi dan harapan pengguna jasa serta gap antara keduanya (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Nekoei dan Amiresmaili dalam penelitiannya tahun 2008 menggunakan metode SERVQUAL terhadap tiga Rumah Sakit Pendidikan di Iran yaitu Rumah Sakit Shahid Bahonar, Shafa, dan Afzalipoor. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang didapat belum memenuhi harapan pasien. Perbedaan tertinggi terdapat pada dimensi bukti fisik (Nekoei dan Amiresmaili, 2011). Papanikolaou dan Zygiaris melakukan penelitian di *Primary Health Care Centre of IKA* yang terletak di area urban yang padat di Attica pada tahun 2009. Hasil penelitian menggunakan metode SERVQUAL menyatakan harapan pasien lebih tinggi dibanding persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Perbedaan tertinggi terdapat pada dimensi empati, hal ini disebabkan oleh petugas kesehatan memiliki waktu yang sempit untuk menunjukkan perhatian dan simpati kepada pasien (Papanikolaou dan Zygiaris, 2011).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi.

Guguk Panjang merupakan kecamatan dengan penduduk terpadat yang terletak di Kota Bukittinggi (Dinkes Kota Bukittinggi, 2015). Terdapat dua puskesmas di kecamatan ini yaitu Puskesmas Rasimah Ahmad dan Puskesmas Guguk Panjang. Jumlah kunjungan ke poli gigi Puskesmas Rasimah Ahmad mengalami penurunan dari 2.221 kunjungan pada tahun 2015 menjadi 1.802 pada tahun 2016, dan jumlah kunjungan ke poli gigi Puskesmas Guguk Panjang mengalami kenaikan dari 2.122 pada tahun 2015 menjadi 2.223 kunjungan pada tahun 2016.

Wawancara dan pengamatan dilakukan oleh peneliti Februari 2017 pada 10 pasien yang pernah berkunjung ke poli gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dimensi kehandalan dan empati lebih penting dari dimensi fisik bagi pasien. Sebanyak 3 dari 5 pasien yang pernah berkunjung ke Puskesmas Rasimah Ahmad mengeluhkan pelayanan kurang memuaskan. Pasien memilih untuk berobat ke praktek dokter gigi karena perawatan yang dirasakan tidak mengatasi keluhan. Sebanyak 3 dari 5 pasien yang berkunjung ke Puskesmas Guguk Panjang juga menyatakan kurang puas terhadap pelayanan. Pasien mengeluhkan jadwal tutup loket, ruang tunggu yang kurang memadai disaat pasien ramai, keramahan petugas administrasi, dan alat tambal yang rusak sehingga harus di rujuk ke rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas dapat ditarik rumusan masalah yaitu adakah hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.
2. Mengetahui hubungan dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.
3. Mengetahui hubungan dimensi keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.
4. Mengetahui hubungan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.
5. Mengetahui hubungan dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.
6. Mengetahui hubungan dimensi empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.

7. Mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat berguna untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas.
2. Bagi Puskesmas, penelitian ini dapat berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan serta masukan dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan gigi dan mulut di poli gigi.
3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan untuk pertimbangan penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang. Variabel independen adalah dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Variabel dependen adalah kepuasan pasien poli gigi puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.