

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang dihasilkan dari kinerja layanan kesehatan yang diterima setelah membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2006). Ketidakpuasan pasien bisa berakibat pada penurunan kepercayaan kepada petugas kesehatan serta munculnya keluhan atau tuntutan terhadap fasilitas kesehatan. Ketidakpuasan pasien seringkali muncul ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan yang mereka miliki tidak tercapai (Puspitasari et al., 2020). Kepuasan pasien yang rendah dapat berdampak pada penurunan jumlah kunjungan. Etika tenaga kesehatan terhadap pasien juga dapat mempengaruhi naik atau turunnya kepuasan pasien (Yakin & Atzmardina, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Dengan memperhatikan kepuasan, fasilitas kesehatan dapat mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki kualitas pelayanannya (Zumria et al., 2020). Dapat dilihat seberapa baik layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi setiap pasien (Hastuti et al., 2017). Menurut Muninjaya (2015) terdapat lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penilaian terhadap kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap jumlah kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan. Ketidakpuasan terhadap pelayanan dapat menyebabkan kekecewaan dan membentuk persepsi bahwa fasilitas kesehatan tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas (Destiani et al., 2023).

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki tujuan yang sejalan dengan program *Sustainable Development Goals* (SGD) yaitu mencapai kesehatan dan kesejahteraan bagi masyarakat. Akan tetapi, program kesehatan gigi dan mulut di Indonesia belum terselenggarakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Upaya pemeliharaan, peningkatan, dan perlindungan kesehatan gigi dan mulut masih kurang optimal (Wulan et al., 2019). Berdasarkan data SKI tahun 2023, rata-rata 57% penduduk Indonesia mengeluhkan masalah gigi dan mulut, namun hanya 11,2% yang pergi ke tenaga medis untuk mendapatkan perawatan. Masalah kesehatan gigi dan mulut di Provinsi Sumatera Barat pun berada diatas angka rata-rata permasalahan di Indonesia. Ada berbagai alasan mengapa masyarakat tidak segera mencari perawatan untuk masalah kesehatan gigi dan mulut diantaranya ketakutan terpapar COVID-19 (81,7 %), waktu tunggu pelayanan yang lama (80,2%), dan memilih untuk mengobati sendiri (79,3%). berobat ke tukang gigi (77,5 %), tidak ada biaya berobat (76,7%), dan tidak merasa sakit gigi (70,7%) (Kementerian Kesehatan, 2023).

Salah satu cara untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan menjamin pembiayaan kesehatan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, setiap negara perlu mengembangkan *Universal Health Coverage* (UHC) melalui mekanisme asuransi kesehatan (Wulan et al., 2019). Pemerintah mewujudkan UHC dengan mengadakan program asuransi kesehatan yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 tahun 2014 (Ruhayat et al., 2023). Program JKN ini berguna untuk meringankan biaya kesehatan yang dikelola oleh BPJS Kesehatan dan bekerja sama dengan berbagai fasilitas kesehatan di seluruh Indonesia, salah satunya puskesmas (Larasati et al., 2021).

Sebuah studi menunjukkan bahwa pasien JKN memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan pasien non-JKN yang diukur dari dimensi keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta pelayanan kepada pasien (Ruhayat et al., 2023). Hal ini dikarenakan terdapat keluhan mengenai perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan, untuk pasien umum dibandingkan dengan pasien pengguna JKN. Puskesmas cenderung memprioritaskan pelayanan untuk pasien umum dibandingkan dengan layanan untuk pasien pengguna JKN (Lahdji et al., 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sirait (2021) di Puskesmas Setia Janji, didapatkan hasil bahwa responden non-BPJS merasa lebih puas dibandingkan dengan responden BPJS dan terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan oleh kedua pasien tersebut. Akan tetapi, terdapat perbedaan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Fatimah dkk (2022) di Puskesmas Kasihan 1 Bantul bahwa pasien yang menggunakan BPJS merasa lebih puas dibandingkan dengan pasien umum. Terdapat perbedaan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulan dkk (2019) dimana tidak adanya perbedaan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien umum dan pasien peserta BPJS di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas sama antarkeduanya.

Kota Bukittinggi memiliki luas wilayah 25,239 km² yang dibagi ke dalam tiga kecamatan dengan jumlah penduduk pada tahun 2022 sebanyak 122.311 jiwa. Berdasarkan hasil proyeksi penduduk, Kecamatan Guguk Panjang memiliki kepadatan penduduk paling tinggi di Kota Bukittinggi dengan angka kepadatan 6.045 orang/km²

hal ini disebabkan karena banyaknya pusat kegiatan ekonomi dan pusat pariwisata pada kecamatan ini (BPS Kota Bukittinggi, 2022).

Kecamatan Guguk Panjang memiliki dua puskesmas di wilayahnya, salah satunya Puskesmas Guguk Panjang dengan jumlah kunjungan pasien poli gigi dan mulut paling banyak dari seluruh puskesmas di Kota Bukittinggi setiap tahunnya. Jumlah kunjungan pasien poli gigi dan mulut yang menggunakan pembayaran BPJS pada tahun 2021 sebanyak 1.190 pasien, pada tahun 2022 sebanyak 1.818 pasien, dan pada tahun 2023 sebanyak 2.123 pasien. Sedangkan untuk jumlah kunjungan pasien poli gigi dan mulut dengan pembayaran umum pada tahun 2021 sebanyak 712 pasien, pada tahun 2022 sebanyak 526 pasien, dan pada tahun 2023 sebanyak 320 pasien. Bisa dilihat berdasarkan data diatas, jumlah pasien BPJS pada poli gigi dan mulut Puskesmas Guguk Panjang terus mengalami kenaikan selama tiga tahun terakhir dan berbanding terbalik dengan jumlah pasien umum pada poli gigi dan mulut Puskesmas Guguk Panjang yang terus mengalami penurunan selama tiga tahun terakhir (Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi, 2024).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Guguk Panjang dan melakukan penelitian mengenai “Hubungan Kualitas Pelayanan Poli Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien Umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, rumusan masalah yang ditemukan adalah apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan poli gigi dan

mulut dengan kepuasan pasien umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan poli gigi dan mulut dengan kepuasan pasien umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi.
2. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi.
3. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi.
4. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi.
5. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi.

6. Mengetahui perbedaan kepuasan pasien umum dan BPJS di poli gigi dan mulut Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

1. Sebagai wadah untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan serta pengalaman dalam melakukan penelitian.
2. Meningkatkan pemahaman mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien umum dan BPJS.

1.4.2 Bagi Puskesmas

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Puskesmas Guguk Panjang di Kota Bukittinggi dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja pelayanan terhadap kepuasan pasien umum dan BPJS di poli gigi dan mulut.

1.4.3 Bagi Penelitian Selanjutnya

Dapat dijadikan referensi dan data awal untuk penelitian lebih lanjut yang terkait dengan topik permasalahan yang sama.

