

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seluruh penduduk di dunia memanfaatkan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah. *World Health Organization* (WHO) melaporkan pada tahun 2014 penduduk yang memanfaatkan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah di India sebanyak 60,4 juta, di China sebanyak 98,5 juta dan di bagian lain Asia sekitar 38,4 juta (BPS RI, 2014). Laporan data profil kesehatan Indonesia 2014 menyebutkan bahwa sebesar 92,3 juta penduduk yang memanfaatkan pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2014). Berdasarkan Data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018 menunjukkan bahwa diperkirakan sekitar 39,2% penduduk Indonesia yang memanfaatkan pelayanan puskesmas (Riskesdas, 2018). Target nasional pemanfaatan puskesmas sebanyak 9 orang per hari yaitu sekitar 3.285 penduduk dalam 1 tahun (Profil Kementerian Kesehatan RI, 2015). Pemanfaatan puskesmas berdasarkan wilayah, di perkotaan lebih tinggi yaitu 46,1% di banding wilayah pedesaan 31,0% (Riskesdas, 2018).

Puskesmas merupakan salah satu media pelayanan kesehatan masyarakat. Salah satu layanan yang di berikan puskesmas yaitu kesehatan gigi dan mulut (Astuti dkk. 2020). Penduduk yang telah memanfaatkan pelayanan kesehatan dari tenaga medis gigi berdasarkan hasil laporan Riskesdas yaitu 10,2% (Riskesdas, 2018). Rata-rata kunjungan ke poli gigi puskesmas di tahun 2015 sebesar 5 orang per hari (Profil Kementerian Kesehatan RI, 2015). Berdasarkan kelompok usia penduduk dewasa

yang telah memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi < 7% dan anak-anak hanya sekitar 4% (Profil Kemenkes RI, 2018).

Pemanfaatan layanan kesehatan gigi dan mulut masih rendah, pada provinsi Sumatera Barat yaitu 9,3% yang telah memanfaatkan pelayanan (Riskesdas, 2018). Pada puskesmas yang ada di Sumatera Barat salah satunya puskesmas kota padang yaitu Puskesmas Belimbing pada tahun 2018 terdapat 6000 kunjungan dalam 1 tahun yaitu sekitar 0,09% penduduk yang memanfaatkan pelayanan ke poli gigi. Pemanfaatan yang sama juga terdapat pada Puskesmas Andalas terdapat 8145 kunjungan yaitu 0,09% penduduk yang memanfaatkan pelayanan kesehatan ke poli gigi (Dinas Kesehatan Kota Padang, 2019). Berdasarkan angka utilisasi kedua puskesmas tersebut, angka utilitasinya masih jauh rendah menurut Dewanto dan Lestari 2014 dimana angka utilitasinya sebesar 2% (Dewanto, I & Lestari, 2014).

Permasalahan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dipengaruhi oleh lokasi tempat pelayanan yang tidak strategis, sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai, serta kurangnya sumber informasi mengenai kesehatan gigi yang akan berpengaruh terhadap rendahnya penggunaan oleh masyarakat terhadap pelayanan kesehatan (Lestari, dkk. 2021). Akses pelayanan kesehatan di Indonesia sudah meningkat, akan tetapi mutu pelayanannya masih rendah dan pemberian jasa kepada masyarakat oleh petugas masih belum efektif, sehingga hal ini menyebabkan penurunan pemanfaatan pelayanan kesehatan (Sekar dkk. 2021).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan disebabkan oleh tingkat pendidikan, pengetahuan, pendapatan, dan akses. Tingkat pendidikan dapat memengaruhi pola pikir seseorang untuk menentukan keputusan dalam memanfaatkan pelayanan

kesehatan. Seseorang yang memiliki pendidikan rendah akan segera meminta bantuan ke fasilitas kesehatan tanpa ada pilihan, sedangkan seseorang yang memiliki tingkat pendidikan tinggi dapat memilih dalam mengambil keputusan yang fasilitas kesehatan yang lebih lengkap (Radiani dkk. 2021). Pengetahuan disebabkan karena asumsi masyarakat tentang pelayanan kesehatan hanya untuk orang-orang yang sakit saja sehingga banyak masyarakat yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan (Kantohe, 2020). Pendapatan dan akses masyarakat yang rendah akan kesulitan untuk dapat menggunakan pelayanan kesehatan karena jarak yang jauh sehingga membutuhkan banyak biaya transportasi (Napirah, dkk. 2016).

Menurut penelitian Herlina dkk. tahun 2016 menyatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh ketidaksesuaiannya antara kebutuhan dan permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang tersedia, tarif yang tinggi, serta pelayanan yang tidak memuaskan (Herlina dkk. 2016). Menurut penelitian Lutfiyya dkk. tahun 2019 menyatakan bahwa akses, transportasi, kurangnya kemauan, serta biaya dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi. (Lutfiyya., dkk. 2019). Hasil penelitian Napirah dkk. tahun 2016 menyatakan bahwa tingkat pendidikan, pendapatan keluarga, dan persepsi tentang kesehatan sangat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan (Napirah., dkk. 2016).

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan salah satunya adalah dipengaruhi oleh mutu. Menurut penelitian Lubis tahun 2018, Oktarina tahun 2017, Ningsih dkk. tahun 2021 bahwa dimensi *tangible* mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan. Menurut penelitian Lubis tahun 2018, Oktarina tahun 2017, Ningsih dkk. tahun 2021 bahwa dimensi *responsiveness*

mempengaruhi pemanfaatan pelayanan. Menurut penelitian Lubis tahun 2018 bahwa dimensi *reliability* tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sedangkan menurut penelitian Oktarina tahun 2017 dan Ningsih dkk. tahun 2021 dimensi *reliability* mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan. Menurut penelitian Oktarina tahun 2017 dan Ningsih dkk. tahun 2021 bahwa dimensi *assurance* mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan. Menurut penelitian Lubis tahun 2018 dan Oktarina tahun 2017 bahwa dimensi *emphaty* tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sedangkan menurut penelitian Ningsih dkk. tahun 2021 bahwa dimensi *emphaty* mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan (Lubis, 2018; Ningsih dkk.,2021; Oktarina,2017).

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui pengaruh dimensi mutu terhadap pemanfaatan pelayanan poli gigi di Puskesmas.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada kajian pustaka ini adalah “Bagaimana Pengaruh Dimensi Mutu terhadap Pemanfaatan Pelayanan Poli Gigi di Puskesmas”?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan kajian pustaka adalah untuk mengetahui pengaruh mutu terhadap pemanfaatan pelayanan poli gigi di puskesmas dan untuk mengetahui gambaran dimensi mutu terhadap pelayanan poli gigi di puskesmas.

