

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik (Yankes Kab.Garut, 2020).

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Yankes kab.Garut, 2020).

Kepuasan pasien dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan maka pasien juga mengharapkan adanya peningkatan pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka pelanggan akan merasa puas. Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan professional yang telah ditetapkan (Azwar, 1994).

Kebijakan Kementerian Kesehatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama khususnya Puskesmas adalah dengan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Bertujuan untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas. Perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi dan bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi (Permenkes, 2015).

Pohan, 2007 layanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas dan akan merasa berhutang budi dan sangat berterima kasih karena semua yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan pasien. Pasien akan pasien akan menyebarkan kepada setiap orang mengenai pelayanan kesehatan yang baik, sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi layanan kesehatan yang baik mutunya. Organisasi layanan kesehatan yang bermutu bukan saja menarik bagi pasien, tetapi juga menarik bagi profesi layanan kesehatan sehingga menjadi tempat bekerja profesi layanan kesehatan yang mempunyai kompetensi dan perilaku baik. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan (Supranto, 2011).

Bustami, 2011 Mutu pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi unsur *acceptability* atau dapat diterima oleh masyarakat *aquality* pelayanan sesuai dengan standar kewajaran, *appropriateness* (kelayakan), *efficiency* atau pelayanan yang efisien, *effectivities* pelayanan poli gigi efektif dan *accessibility* atau mudah dicapai. Mutu pelayanan merupakan ukuran sampai sejauh mana telah dicapai standar. Peraturan Manteri Kesehatan Republik Indonesia (PERMENKES) Nomor

75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyatakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan, selanjutnya Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi - tingginya di wilayah kerjanya. Kesehatan Nasional Tahun 2012, puskesmas adalah sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dengan mempunyai 3 fungsi, yakni sebagai berikut: pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dan pusat pemberdayaan Masyarakat dan Keluarga. Sebagai pedoman bagi penyelenggaraan pembangunan kesehatan, bahwa program kesehatan lebih diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, kualitas berarti kepuasan konsumen (pasien) yang sangat erat hubungannya dengan mutu pelayanan kesehatan.

Kemenkes,2014 Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan uapaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi – tingginya diwilayah kerjanya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Dasar pengukuran indeks kepuasan

masyarakat adalah: Persyaratan pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu pelayanan, Kewajaran biaya / Tarif pelayanan, Produk pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kesopanan atau keramahan petugas, Kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan pelayanan.

Hasil penelitian sebelumnya Fitriani (2019) dari persepsi mutu pelayanan kesehatan gigi di poli gigi Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya adalah kriteria baik dengan persentase 87,5 % dan hasil penelitian kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya adalah kriteria sangat puas dengan persentase 75%. Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value*: 0,000 (<0,05) dengan korelasi koefisien: 0,655. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan signifikan yang tinggi dan searah antara persepsi mutu pelayanan kesehatan gigi dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya tahun 2019.

UPT Puskesmas Cikajang merupakan salah satu puskesmas yang ada di wilayah selatan garut dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah kecamatan cikajang. Puskesmas ini mempunyai tenaga 1 orang dokter gigi dan 2 orang perawat gigi serta terdapat fasilitas yang didalamnya yaitu dental unit dan alat penunjang lainnya. Puskesmas Cikajang memberikan pelayanan konsultasi gigi disamping pelayanan yang berupa tindakan pada beberapa kasus penyakit gigi anatar lain pencabutan gigi susu maupun permanen, pembersihan karang gigi dan penambalan gigi sederhana tanpa perawatan saluran akar. Kasus yang tidak dapat ditangani karena keterbatasan sarana maupun prasarana puskesmas pada kasus penambalan gigi dengan perawatan saluran akar, odontectomy, operculectomy, serta pembedahan mirror, pihak puskesmas melakukan rujukan ke rumah sakit.

Permasalahan yang belum terselesaikan saat ini diantaranya terbatasnya sarana prasarana pasilitas kesehatan gigi dan mulut karna alat dan bahan tambalan yang tidak lengkap, keramahtamahan dari perawat gigi yang tidak baik dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien, waktu tunggu agak lama meskipun sudah ada sistem nomer antri yang nantinya dipanggil secara otomatis, dan ruang tunggu yang kurang nyaman karena kursi tunggu yang sangat terbatas jadi kadang pasien suka nunggu sambil berdiri. Pusekesmas Cikajang

dalam meningkatkan mutu pelayanan, sudah dilaksanakan penilaian akreditasi. Rata-rata kunjungan pasien belum memenuhi target standar 4 pelayanan kesehatan gigi dan mulut yaitu sebanyak 25 pasien sedangkan standar kunjungan perhari pasien 10 - 20 orang perhari. Puskesmas ini dalam penyelenggaraan standar pelayanan kesehatan gigi dan mulutnya itu menyebabkan pasien kurang nyaman atau kurang puas terhadap Puskesmas tersebut.

Data registrasi bulan Mei 2023. Dalam buku register pasien data kunjungan pasien yang berobat di Poli Gigi Puskesmas Cikajang selama bulan Mei 2023 sebanyak 233 rata - rata kunjungan pasien perhari adalah sebanyak 9 – 10 Orang. Hasil pendahuluan yang dilakukan penulis pada bulan Mei melalui hasil wawancara pada 10 orang pasien diantaranya yang menyatakan tidak puas 6 orang dan yang menyatakan Puas hanya 4 orang atas pelayanan berlangsung yaitu dengan sedikit ada hambatan untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti bermaksud untuk menganalisa hubungan tingkat kepuasan dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini: “Bagaimana hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut”

1.3. Tujuan penelitian

1.3.1. Tujuan umum:

Menganalisis hubungan tingkat kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut

1.3.2. Tujuan khusus :

1.3.2.1. Mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Gigi Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut.

1.3.2.2. Mengkaji mutu pelayanan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut.

1.4. Manfaat penelitian

1.4.1. Manfaat teoritis

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dibidang kesehatan, khususnya kesehatan gigi dan mulut.

1.4.2. Manfaat praktis

1.4.2.1 Manfaat bagi pasien

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut

1.4.2.2 Manfaat bagi masyarakat

Membangun dan meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut

1.4.2.3 Manfaat bagi puskesmas

Memberikan sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan puskesmas. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar kepuasan pasien dapat terpenuhi harapannya.

1.5. Keaslian penelitian

Penelitian mengenai hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut belum pernah diteliti sebelumnya. tetapi ada penelitian yang mirip dengan penelitian ini, antara lain:

1.5.1 Anita Nurfitriani (2021) : “Hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Balida Kabupaten Majalengka tahun 2021”.

1.5.2. Fitriani (2019) : “Hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan gigi dengan kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya (2019)”.

1.5.3. Angraini (2015) : “Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dan mulut rumah sakit umum daerah (RSUD) tenriawaru Kabupaten Bone”.

Letak perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu pada variabel bebas yaitu Mutu sedangkan pada penelitian sebelumnya yaitu kualitas. Lokasi penelitian di Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut sedangkan penelitian

sebelumnya dilakukan di Puskesmas Balida Kabupaten Majalengka dan Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya.