

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

SKN (Sistem Kesehatan Nasional) bertujuan untuk tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional. Sistem Kesehatan Nasional (SKN) dikemukakan pentingnya sumber daya yang mendukung upaya kesehatan tersebut (Kemenkes RI, 2015). Sistem Kesehatan Nasional (SKN) dikemukakan pentingnya sumber daya yang mendukung upaya kesehatan tersebut. Sumber daya tersebut terdiri dari upaya kesehatan, pembiayaan kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, sediaan farmasi, alat kesehatan, makanan, manajemen dan informasi kesehatan, ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) (Moeloek, 2015).

Beberapa strategi pembangunan kesehatan yang dilakukan pemerintah Indonesia untuk mencapai Indonesia sehat 2024. Salah satunya adalah meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan yang mencakup kesehatan semesta/*Universal Health Coverage* (UHC) dengan penekanan pada penguatan pelayanan kesehatan dasar (*Primary Health Care*) dan pelayanan promotif dan preventif yang didukung oleh inovasi dan pemanfaatan teknologi (Direktorat Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan, 2021). Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memberikan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan dan kode etik profesi yang telah ditetapkan sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima (Sardiawan et al., 2015). Suatu pelayanan yang berkualitas dapat diukur dengan 5 dimensi kualitas yaitu bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Arief, 2017).

Pelayanan kesehatan diperlukan peningkatan mutu pelayanan fasilitas-fasilitas kesehatan yang ada yaitu rumah sakit, puskesmas dan dokter gigi. Derajat kesehatan masyarakat suatu negara dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan

upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah atau masyarakat (Kemenkes RI., 2020).

Pembangunan kesehatan tahun 2015-2019 adalah mewujudkan akses dan mutu pelayanan kesehatan yang semakin mantap. kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan. Setiap orang mendapatkan hak pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan, di tempat pelayanan kesehatan yang berstandar, dilayani oleh tenaga kesehatan yang kompeten, menggunakan standar pelayanan, dengan biaya yang terjangkau serta mendapatkan informasi yang adekuat atas kebutuhan pelayanan kesehatannya (Kemenkes RI., 2015).

Tuntutan masyarakat akan pelayanan dibidang kesehatan semakin meningkat setiap tahunnya. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009).

Sikap etis profesional yang kokoh dari setiap perawat gigi akan tercermin dalam setiap langkah, kinerja dan sikap pengambilan keputusan dalam merespon situasi yang muncul. Pemahaman yang mendalam tentang etika dan moral serta penerapannya menjadi bagian yang sangat penting dan mendasar. Tugas profesional dalam melaksanakan yang berdaya guna dan berhasil guna, para perawat gigi harus mampu serta ikhlas memberikan pelayanan yang bermutu dengan memelihara dan meningkatkan integritas pribadi yang baik dengan ilmu serta keterampilan yang memenuhi standart serta dengan kesadaran bahwa pelayanan yang diberikan merupakan bagian upaya kesehatan secara menyeluruh (Indriyanti, 2012).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut mencakup pelayanan medis gigi oleh dokter gigi, pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut oleh terapis gigi dan mulut

serta pelayanan asuhan supporting oleh teknisi gigi. Terapis gigi dan mulut adalah salah satu unsur pemberi layanan kesehatan gigi di institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, dan sarana kesehatan lainnya. Dalam melaksanakan peran tugas dan fungsinya lakukan tanggung jawab sesuai dengan hak dan wewenang yang dimilikinya (PPGI, 2018). Salah satu peran serta terapis gigi dan mulut adalah membantu kinerja dokter gigi sebagai partner kerja dalam pelayanan kesehatan gigi baik secara promotif, preventif dan kuratif (Permenkes RI., 2016).

Pelayanan kesehatan sebagai hak setiap orang telah dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perorangan, kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan dibidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat salah satunya pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan dalam upaya pencapaian pemerataan, jangkauan, dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Dewanto dan Lestari, 2014).

Kesehatan gigi dan mulut yang baik dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari seperti makan, minum, bicara, sosialisasi dan rasa percaya diri yang akan meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut (Sembel dan Hutagalung, 2014). Kesadaran yang meningkat akan mengakibatkan peningkatan keluhan dalam perawatan gigi dan mulut, mulai dari fisik yang jelek, mutu perawatan dan pengobatan yang rendah, jam kerja yang singkat, waktu menunggu yang terlalu lama, sikap petugas dan kinerja operator (dokter gigi) antara lain terjadi kesalahan atau kegagalan dalam perawatan, pelayanan, dan perilaku yang kurang baik dalam menghadapi pasien yang akan mempengaruhi kepuasan pasien (Anggraini, 2015). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Menurut Kotler (2014) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara

harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan diberikan. Apabila penampilan kurang harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kepuasan pasien dapat mencerminkan baik intervensi yang dirasakan pasien selama kunjungan pengobatan dan atau hubungan antara intervensi yang mereka inginkan/terima pasien (Setyaningsih, dkk., 2012). Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam mengevaluasi mutu layanan suatu rumah sakit. Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya beberapa dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yaitu: dimensi *tangibles* atau tampilan fisik, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau kecepatan, *assurance* atau jaminan dan *emphaty* atau empati (Muninjaya, 2014).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan disuatu instansi kesehatan merupakan hal yang penting karena termasuk tujuan diadakan pelayanan kesehatan (Rasmun, dkk., 2019). Kepuasan pasien berkaitan dengan harapan dan kenyataan dalam pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Padjajaran pada tahun 2018 melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Hasil dari penelitian ini kepuasan pasien terhadap kemampuan dokter gigi sebesar 82,09 %, ketersediaan alat dan bahan 80%, kemudian untuk mendapatkan pelayanan 83,54 %, keadaan ruang tunggu 71,54%, kinerja petugas selain dokter gigi 76,15% dan hasil secara keseluruhan 78,67%. Hasil akhir perhitungan seluruh indikator adalah 78,66% kesimpulan yang ditarik dari penelitian yaitu pasien merasa puas terhadap perawatan kesehatan gigi dan mulut (RSGM Universitas Padjajaran, 2018).

Salah satu pelayanan kesehatan yang diberikan di Klinik Pratama Kementerian Agama adalah pelayanan kesehatan gigi dan mulut, dimana pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan pelayanan kesehatan profesional dan menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus yang dilingkungan Kementerian Agama, oleh karena itu harus memberikan mutu

pelayanan serta penampilan yang terbaik agar dapat menjadi tempat pelayanan kesehatan bagi ASN dan keluarganya (Profil Klinik Pratama, 2022).

Berdasarkan rekap daftar kunjungan pasien di klinik pratama kementerian Agama Jakarta pada tahun 2023 telah terjadi penurunan jumlah pengunjung dibanding dengan tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2018 dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 2.016 orang kemudian pada tahun 2022 jumlah pengunjung pasien sebanyak 1.440 orang. Hasil pra penelitian yang dilakukan pada bulan Juli 2023 di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta, masih banyak terdengar keluhan dari pasien tentang pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran sampai dengan mendapatkan pelayanan poli gigi, kondisi ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Klinik Kementerian Agama.

Klinik kementerian agama belum pernah dilakukan penelitian kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, oleh karena itu berdasarkan latar belakang diatas sangatlah perlu dilakukan penelitian tentang hubungan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dengan kunjungan pasien di klinik pratama kementerian Agama Jakarta.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka penulis membuat rumusan masalah penelitian yaitu “apakah terdapat hubungan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dengan kunjungan pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dengan kunjungan pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan gigi di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta.

1.3.2.2 Mengetahui jumlah kunjungan pasien selama satu bulan di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta.

1.3.2.3 Menganalisis hubungan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dengan kunjungan pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pasien

Pasien diharapkan dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut sesuai harapan dan yang memuaskan.

1.4.2 Bagi Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta

Penelitian ini diharapkan dapat mengoptimalkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Kementerian Agama Jakarta

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai hubungan antara tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi terhadap kunjungan pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta, ada kemiripan dengan penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai acuan peneliti yaitu :

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul/Jurnal	Nama Peneliti	Kesamaan	Perbedaan
1.	Hubungan mutu pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien rawat inap di puskesmasII tambak kabupaten Banyumas (2015)	Nur Fajri Istiqomah (2016)	<ul style="list-style-type: none"> - Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan purposive sampling - Menggunakan metode penelitian <i>cross sectional</i> 	Terletak pada variabel bebas yang diteliti adalah Tingat kepuasan pelayanan kesehatan gigi
2.	Kepuasan pasien dalam perawatan periodontal di klinik periodontia rumah sakit gigi dan mulut Universitas Padjajaran (2018)	Puspita Sari, Agus Susanto, Indra Mustika Setia Pribadi (2018)	Variabel bebas yaitu kepuasan pasien Terhadap pelayanan disuatu instansi	Terletak pada metode menggunakan incidental sampling yaitu dengan kriteria yang sedang dirawat dan pada kuesioner pertanyaan mengenai pelayanan klinis dan non klinis kepuasan diukur pada kemampuan dokter gigi, ketersediaan alat dan bahan
3.	Hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan pada praktek dokter keluarga	Mery Tiyas Anggraini dan Afiana Rohmani (2015)	Rancangan dalam penelitian menggunakan metode <i>cross sectional</i>	Perbedaan terletak pada variabel terikat yang diteliti yaitu pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan pada praktek dokter keluarga sedangkan pada peneliti ini Terletak pada Kunjungan pasien