

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 (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). Kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan derajat kesehatan, maka semua Negara berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

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). Tujuannya adalah untuk menjamin derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Wijaya, 2017).

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, 2019). 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). 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 (Setyaningsih, 2015).

Tuntutan masyarakat akan pelayanan dibidang kesehatan semakin meningkat setiap tahunnya. Mengantisipasi hal tersebut maka penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024 tentang Kesehatan pasal 1 menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif (Permenkes, 2024).

Sikap etis profesional yang kokoh dari setiap terapis gigi dan mulut 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, 2015).

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 (Persatuan Perawat Gigi Indonesia, 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 sederhana untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut yang optimal pada individu, kelompok dan masyarakat (Permenkes, 2016).

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.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor yang penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat

meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap pelayanan kesehatan (Fitriani, 2019).

Menurut Kotler dan Keller (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., 2015). 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).

Berdasarkan Permenkes Nomor 30 Tahun 2019 Rumah sakit merupakan salah satu organisasi penyedia layanan kesehatan yang berwenang dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Rumah sakit yang bergerak di bidang jasa, memberikan pelayanan yang terbaik merupakan hal yang sangat perlu di perhatikan, karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk kegiatan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat, kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya merupakan lingkup dari sebuah pelayanan, hal ini diharapkan mampu mendukung rumah sakit dalam mencapai tujuannya dengan mendapatkan kepuasan konsumen yang telah menggunakan jasa dari rumah sakit tersebut (Suratri, dkk., 2018).

Salah satu hal yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu layanan suatu rumah sakit dan sebagai indikator penilaian mutu pelayanan kesehatan ialah kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian Ningrum (2014) mengenai hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Poliklinik Rumah sakit Dr. Ramelan Surabaya, menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien di Poliklinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya dengan hasil dimana diantara 30 pengunjung pengguna BPJS diperoleh hasil 70% pasien belum puas di karenakan pasien mengeluh proses administrasi yang lebih Panjang dan lebih banyak data yang di perlukan untuk pelayanan. Dan sisanya 30% pasien merasa puas dengan mengatakan mereka memperoleh kenyamanan berobat dengan tidak di beda-bedakan.

RSUD Kawali merupakan rumah sakit umum daerah ke-dua di Kabupaten Ciamis yang baru 3 tahun beroperasi, dengan membuka pelayanan Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Poliklinik rawat jalan (Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik Anak, Poliklinik Kandungan, Poliklinik Jiwa dan Poliklinik Gigi) dan Instalasi rawat inap. Data awal yang didapat dari pra penelitian yang berkolaborasi dengan unit promosi kesehatan di RSUD Kawali yang sedang mengadakan survey

kepuasan pasien mengenai layanan di RSUD Kawali, dari data awal tersebut terdapat kritik dan saran yang masuk dari klien untuk perbaikan dan bahan evaluasi yaitu dari mutu pelayanan kesehatan yang belum sepenuhnya dapat memuaskan pasien, hal ini dilihat dari data sebanyak 60 orang responden, hanya 82% yang merasa puas dan 18% yang belum puas terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUD Kawali, adapun fenomena lain terkait pelayanan di Indonesia yaitu masih adanya pasien yang berobat ke luar negeri. Data Survei Kesehatan Indonesia (SKI) 2023 dari Kemenkes RI menunjukkan masih banyak warga Indonesia yang memilih berobat ke luar negeri. Berdasarkan SKI 2023, 0,1% atau 1 dari 1000 rumah tangga Indonesia pernah memanfaatkan layanan kesehatan ke luar negeri dalam tiga tahun terakhir.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dengan kepuasan pasien Poliklinik Gigi di RSUD Kawali Kabupaten Ciamis, dengan mempertimbangkan RSUD Kawali merupakan rumah sakit yang baru, maka dari itu sangat bagus untuk dilakukan kajian mengenai mutu pelayanan untuk pengembangan ke arah yang lebih baik lagi kedepannya. Dengan demikian penelitian ini diajukan untuk mengkaji kepuasan pasien yang ditinjau dari mutu pelayanan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka penulis membuat rumusan masalah penelitian yaitu “apakah terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dengan kepuasan pasien Poliklinik Gigi di RSUD Kawali Kabupaten Ciamis?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dengan kepuasan pasien Poliklinik Gigi di RSUD Kawali Kabupaten Ciamis.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Menganalisis mutu pelayanan kesehatan gigi di Poliklinik Gigi RSUD Kawali Kabupaten Ciamis.

1.3.2.2 Menganalisis tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RSUD Kawali Kabupaten Ciamis.

1.3.2.3 Menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dengan kepuasan pasien Poliklinik Gigi di RSUD Kawali Kabupaten Ciamis.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Pasien

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

1.4.2 Bagi Terapis Gigi dan Mulut

Diharapkan dari penelitian ini dapat di jadikan tolak ukur bagi tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna layanan kesehatan dengan baik

1.4.3 Manfaat Bagi Instansi RSUD Kawali

Diharapkan menjadi sumber informasi mengenai kepuasan pasien untuk dijadikan bahan pertimbangan selanjutnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan

1.4.4 Bagi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

Diharapkan Dapat menambah pustaka bagi Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.

1.4.5 Bagi Peneliti Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dengan kepuasan pasien Poliklinik Gigi di RSUD Kawali Kabupaten Ciamis, ada kemiripan dengan penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai acuan peneliti yaitu :

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Rahmadani (2019)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUP DR. M . Djamil Padang	Persamaan dengan penelitian ini yaitu menguji tentang mutu dengan kepuasan pasien	Lokasi penelitian dan sampel penelitian
2	Oktavianty, dkk (2022)	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Biru Bone	Persamaan dengan penelitian ini yaitu menguji tentang mutu dengan kepuasan pasien	Lokasi penelitian dan sampel penelitian
3	Artamevia (2023)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Peguyangan Kecamatan Denpasar Utara	Persamaan dengan penelitian ini yaitu menguji kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut	Lokasi penelitian dan sampel penelitian
4	Siregar (2023)	Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kab. Tapanuli Selatan	Persamaan dengan penelitian ini yaitu menguji mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien	Lokasi penelitian dan sampel penelitian
5	Jamal (2024)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi Melalui Metode Survei di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar	Persamaan dengan penelitian ini yaitu menguji mutu pelayanan kesehatan gigi dan kepuasan pasien	Lokasi penelitian dan sampel penelitian