

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan terbaik indonesia perlu mendapat perhatian khusus pemerintah melalui pelayanan kesehatan merupakan upaya untuk menyelamatkan dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan primer atau tingkat pertama dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang optimal dan bermutu adalah pusat kesehatan. Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) telah berdiri di Indonesia sejak direncanakan Pembangunan Jangka Panjang (PJJ) pertama tahun 1971 (Irfantri, dkk., 2022). Puskesmas merupakan ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia dan merupakan unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota yang bertugas melaksanakan pembangunan di suatu wilayah (Su'udi, dkk., 2022).

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat dengan tujuan mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang sosial dan ekonomi (Abas, dkk., 2020). Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang berlaku. Mutu ini bersifat multidimensi karena dapat dilihat dari tiga perspektif utama: pengguna layanan, penyelenggara layanan, dan pemberi dana. Pentingnya mutu pelayanan kesehatan sangat berpengaruh pada kualitas kesehatan secara keseluruhan (Agustina, dkk., 2023).

Pelayanan yang bermutu tidak hanya mencakup aspek teknis medis saja, tetapi juga kenyamanan, perhatian, dan interaksi antara tenaga medis dengan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator penting untuk mengukur kualitas layanan. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya cenderung mempunyai pandangan positif terhadap fasilitas pelayanan kesehatan dan cenderung kembali lagi ke lokasi tersebut untuk mendapatkan pelayanan lebih lanjut. Pasien yang puas juga cenderung merekomendasikan fasilitas kesehatan kepada teman, keluarga, atau kerabat. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang

penting untuk diperhatikan, karena hal inilah yang akan diterima oleh konsumen setelah menggunakan barang atau jasa. Tujuan akhir dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah tercapainya kepuasan pasien. Kepuasan pasien sendiri bersifat subyektif dan dapat berbeda-beda pada setiap individu, bahkan ketika menerima pelayanan kesehatan yang sama. Konteks ini, kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur dari dua aspek yaitu, satu kepuasan pasien, pelayanan kesehatan dinilai baik jika dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, sehingga menimbulkan rasa puas yang sesuai standar kepuasan masyarakat. Dua, kualitas proses pelayanan, pelayanan kesehatan dinilai baik jika diselenggarakan sesuai dengan standar profesi, kode etik, dan prosedur yang telah ditetapkan (Irfantri, dkk., 2022).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut meliputi dua aspek utama, yaitu pelayanan medis gigi oleh dokter gigi dan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut oleh perawat gigi. Pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut ini dilakukan secara menyeluruh dan berfokus pada tiga aspek, yaitu promotif, preventif, dan kuratif dasar. Konteks ini, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan yang diberikan harus memenuhi standar kualitas dan kebutuhan pasien. (Prasasti, dkk., 2021).

Faktanya, pelayanan kesehatan telah direkomendasikan oleh *World Health Organization (WHO)* sebagai konsep dasar pelayanan kesehatan primer bagi kelompok paling rentan dan kurang mampu (Abas, dkk., 2020). Rendahnya jumlah puskesmas yang dimiliki mengharuskan pemerintah untuk lebih memaksimalkan kualitas pelayanan yang sulit ditemukan kebutuhan layanan masyarakat bisa puas, karena sejauh ini pelayanan kesehatan di puskesmas biasanya memiliki gambaran kurang baik dibandingkan dengan institusi kesehatan lainnya. Puskesmas sering menjadi opsi akhir atau bukan tujuan pertama, misalnya untuk meminta surat rujukan supaya dapat berobat di fasilitas kesehatan pemerintah yang lebih tinggi. Minimnya pelayanan di Puskesmas menjadikan pasien lebih memilih pelayanan di Rumah Sakit dari pada pelayanan di Puskesmas, sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas lebih rendah. (Irfantri, dkk., 2022).

Kepuasan pasien sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan pasien. Kepuasan pasien sangat penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk menjaga hubungan dengan pasien dimana pasien yang puas berpotensi menjadi pelanggan, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan organisasi dan berhubungan dengan keuntungan finansial. Pendapat pasien telah menjadi standar untuk mengukur efisiensi dan efektivitas layanan. Efisiensi berkaitan dengan pemberian layanan dan perawatan berkualitas. Efektivitas adalah tentang kepuasan pasien terhadap penyediaan pelayanan kesehatan yang diberikan, karena penyedia pelayanan berkualitas tinggi akan berpotensi mendominasi pasar dan memperoleh keunggulan kompetitif, walaupun pelayanannya sangat mahal (Theresia, dkk., 2024).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut bersifat komperatif antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum menerima pelayanan. Harapan terpenuhi berarti pelayanan telah menyampaikan sesuatu kualitas pelayanan yang luar biasa dan juga akan mendatangkan kepuasan yang luar biasa. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang terjangkau, memuaskan semua pengguna layanan kesehatan sesuai dengan pemberian pelayanan menurut apa yang diharapkan pasien sebagai pengguna, tingkat kepuasan rata-rata pasien yang perawatannya sesuai dengan standar profesi dan kode etik didirikan. Pihak Puskesmas membutuhkan jasa pelayanan kesehatan, di puskesmas menuntut agar pelayanan berkualitas tidak hanya mencakup penyembuhan penyakit fisik, tetapi juga berkaitan dengan sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan dan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan (Rasak, dkk., 2024).

Pasien adalah pelanggan nyata yang membutuhkan kepuasan saat menerima pelayanan medis. Staf medis masih berkomunikasi buruk dengan pasien, yang berakibat tragis. Sejumlah literatur juga menunjukkan bahwa efisiensi komunikasi dapat memberikan sejumlah dampak positif, seperti meningkatkan arus informasi, membuat intervensi yang ditawarkan lebih efektif dan layak, serta meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya. Pasien merasa puas, salah satu tolak ukur fasilitas

kesehatan kelas satu. Keinginan pasien terpenuhi secara signifikan, layanan berkualitas tinggi. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi merupakan perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang dievaluasi. Keinginan pasien terpenuhi maka pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang bermutu. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut meliputi pelayanan medis gigi oleh dokter gigi dan pelayanan perawatan gigi dan mulut yang diberikan oleh perawat gigi. Dimana ruang lingkupnya difokuskan pada promotif, preventif, dan kuratif dasar. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien telah mencapai kepuasan maksimal (Imran, dkk., 2023).

Kesehatan gigi dan mulut memiliki peran dalam menjaga kesehatan secara keseluruhan. Kondisi gigi dan mulut yang tidak seimbang dapat berdampak negatif pada pertumbuhan, perkembangan, serta kualitas hidup seseorang. Penyakit gigi dan mulut merupakan salah satu penyakit kronis yang paling umum dan menjadi masalah kesehatan masyarakat yang utama. Penyakit ini tidak hanya menyebabkan rasa sakit dan gangguan fungsi tubuh, tetapi juga memberikan beban kesehatan dan ekonomi pada individu, keluarga, dan masyarakat. Kesehatan gigi dan mulut yang buruk dapat memicu berbagai masalah kesehatan lainnya karena gigi dan mulut merupakan pintu masuk kuman dan bakteri ke dalam tubuh (Anang & Robbihi, 2021).

Banyaknya masalah kesehatan gigi dan mulut yang disebabkan oleh ketidak tahuan akan perawatan dan manfaat kesehatan gigi dan mulut. Pengetahuan erat kaitannya dengan pendidikan tinggi akan mempunyai pengetahuan yang lebih luas pula. Aktivitas kesehatan gigi harus dievaluasi, termasuk aspek lingkungan, informasi pendidikan, manajemen kesadaran, pencegahan dan perawatan kesehatan gigi dan masyarakat. Peningkatan pengetahuan masyarakat merupakan suatu perluasan. Mencapai kesehatan gigi dan mulut yang optimal memerlukan dukungan dari gaya hidup sehat dan bersih. Menghindari konsumsi makanan manis dan melakukan sikat gigi secara teratur, kita dapat menjaga kebersihan gigi dan mulut. Kesadaran akan pentingnya kesehatan gigi dan mulut sejak dini sangat menentukan keberhasilan dalam mempertahankan kesehatan tersebut. Anak usia prasekolah (4-6 tahun) merupakan tahap yang ideal untuk memulai pembentukan kesadaran akan

kesehatan gigi dan mulut. Usia ini, anak-anak lebih aktif, kreatif, dan memiliki imajinasi yang kuat. Pemahaman dan kesadaran akan kesehatan gigi dan mulut dapat mendorong seseorang untuk menerapkan kebiasaan hidup sehat. Kebiasaan menjaga kesehatan gigi dan mulut yang dimulai sejak usia dini dapat berdampak positif pada kesehatan gigi dan mulut usia dewasa (Pratiwi, dkk., 2020).

Pemeriksaan gigi dilakukan untuk mengidentifikasi penyakit gigi dan mulut, termasuk prevalensi karies gigi. Menurut Survei Kesehatan Indonesia (SKI) tahun 2023 prevalensi karies gigi di Provinsi Jawa Barat menunjukkan 48%. Data dari Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) tahun 2018 mengungkapkan bahwa hampir 89% penduduk Indonesia memiliki masalah karies gigi, dengan angka yang cukup tinggi sekitar 75%, khususnya di Provinsi Jawa Barat.

Survei awal dilaksanakan pada 12 Maret 2025 di Puskesmas Juntinyuat kepada 10 orang responden, dengan hasil kepuasan pasien dengan nilai rata-rata 64,3%, dengan kriteria tinggi, dan hasil kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata 71%, dengan kriteria tinggi. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik mengambil Judul Proposal Karya Tulis Ilmiah tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut pada Pasien di BP Gigi Puskesmas Juntinyuat Kab Indramayu”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada pasien BP Gigi Puskesmas Juntinyuat Kab Indramayu ?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada pasien di Puskesmas Juntinyuat Kab Indramayu.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada pasien BP Gigi Puskesmas Juntinyuat Kab Indramayu

1.3.2.2 Mengetahui kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada pasien BP Gigi Puskesmas Juntinyuat Kab Indramayu.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari penulis Karya Tulis Ilmiah ini adalah:

1.4.1 Manfaat Praktis

1.4.1.1 Bagi Puskesmas dapat membantu BP Gigi Puskesmas dalam kesehatan gigi dan mulut, membantu memahami konsep kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dari sudut pandang pasien, memberikan kontribusi pada teori dan model pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

1.4.1.2 Bagi Peneliti menambah wawasan dan pengetahuan dalam penelitian kesehatan khususnya mengenai gambaran Tingkat Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Pasien BP Gigi Puskesmas Juntinyuat Kabupaten Indramayu.

1.4.2 Manfaat Teoritis

1.4.2.1 Menambah pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut, membantu memahami konsep kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dari perspektif pasien, memberikan kontribusi pada teori dan model pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

1.5 Keaslian Penelitian

Peneliti ini mempunyai kemiripan lain yang menjadi bahan acuan yaitu:

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
Siti Dinda Prasasti (2021)	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan kesehatan gigi dan mulut	Variabel Terikat: Tingkat kepuasan Pasien	Variabel Bebas: Pelayanan kesehatan gigi dan mulut
Lilis Latifah (2024)	Tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dengan kunjungan pasien di klinik Pratama kementrian agama Jakarta	Variabel Bebas: Tingkat kepuasan pasien	Variabel Terikat: Kunjungan Pasien
Riski Amalia (2019)	Kualitas Pelayanan Di Puskesmas	Variabel Terikat: Kualitas pelayanan di Puskesmas	Jenis penelitian deskriptif