

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, 2023). 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 adalah upaya untuk mencapai tujuan kesehatan masyarakat yang tinggi melalui peningkatan kesadaran dan kemampuan hidup sehat. Hal ini diwujudkan dengan memastikan masyarakat memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu. 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., 2020). 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 dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 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, 2019).

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, 2018).

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).

Kesadaran yang meningkat akan mengakibatkan peningkatan keluhan dalam perawatan gigi dan mulut, mulai dari 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. 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 pasien dapat mencerminkan baik intervensi yang

dirasakan pasien selama kunjungan pengobatan dan atau hubungan antara intervensi yang mereka inginkan/terima pasien (Setyaningsih, dkk., 2019). Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam mengevaluasi mutu layanan suatu rumah sakit. Berdasarkan Permenkes No. 3 Tahun 2020 tentang Rumah Sakit, menyatakan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan paripurna, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Salah satu hal yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu layanan suatu rumah sakit dan sebagai indikator penilaian mutu pelayanan kesehatan ialah kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, diperlukan adanya perbaikan mutu. Penilaian mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yakni suatu kemampuan dalam menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat, termasuk halnya lamanya waktu pelayanan yang diberikan (Chokpiriyawat & Siriyota, 2024). 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, 2015).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan di suatu 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).

Masalah yang sering dihadapi pasien adalah kepuasan terhadap pelayanan, maka kebijakan dalam Peraturan Kesehatan RI Nomer 30 tahun 2022, standar mengenai pelayanan waktu tunggu khususnya pada layanan rawat jalan adalah ≤ 60 menit. Dari pedoman kebijakan tersebut, maka standar pelayanan kesehatan baik puskesmas, rumah sakit, klinik dan tempat penyedia layanan kesehatan lainnya harus mengikuti standar pelayanan minimal waktu tunggu yang dibutuhkan untuk pasien itu selama 60 menit untuk mendapat pelayanan kesehatan. Waktu tunggu dianggap menjadi penentu utama dalam pelayanan apabila tidak dilakukan aturan dengan tepat maka akan menyebabkan terjadinya antrian panjang serta keterlambatan dalam memberikan pelayanan yang harus diutamakan (Kesuma & Susilawati, 2022).

RSUD Al Mulk adalah rumah sakit umum daerah milik Pemerintah dan didirikan berdasarkan Perwal (Peraturan Walikota) Sukabumi Nomor 24 Tahun 2014. Nomor Izin Penyelenggaraan Rumah Sakit : 440/8/SIP-RS/BPMPT/XI/201, sebagai RSUD tipe D, rumah sakit ini memberikan pelayanan kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya untuk mewujudkan visinya untuk menjadi Rumah Sakit tipe D dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas menuju masyarakat Kota Sukabumi yang sehat dan mandiri dengan memberikan suasana pelayanan kesehatan yang nyaman, efisien, dan efektif sebagai bagian dari misinya.

Berdasarkan data rekam medis RSUD Al-Mulk Kota Sukabumi tahun 2024 mengenai jumlah kunjungan di poli gigi Instalasi rawat jalan adalah 410 pasien dan pada tahun 2025 periode bulan Januari sampai dengan Juni sebanyak 272 pasien. Menurut Laporan Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (Spm) Tahun 2024 RSUD Undata Proses dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan rata-rata 97,5 menit. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang antara mutu pelayanan kesehatan gigi berdasarkan waktu tunggu dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi RSUD Al-Mulk Kota Sukabumi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka penulis membuat rumusan masalah penelitian yaitu “Bagaiman mutu pelayanan kesehatan gigi berdasarkan waktu tunggu dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi RSUD Al-Mulk Kota Sukabumi?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis mutu pelayanan kesehatan gigi berdasarkan waktu tunggu dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi RSUD Al-Mulk Kota Sukabumi.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Menganalisis mutu pelayanan kesehatan gigi berdasarkan waktu tunggu pasien yang berkunjung ke Poli Gigi RSUD Al-Mulk Kota Sukabumi.

1.3.2.2 Menganalisis tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi RSUD Al-Mulk Kota Sukabumi.

1.3.2.3 Menganalisis mutu pelayanan kesehatan gigi berdasarkan waktu tunggu dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi RSUD Al-Mulk Kota Sukabumi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Pasien

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

1.4.2 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 Instansi RSUD Al-Mulk Kota Sukabumi

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

1.4.4 Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

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

1.4.5 Peneliti Lain

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

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai hubungan antara mutu pelayanan kesehatan gigi berdasarkan waktu tunggu dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi RSUD Al-Mulk Kota Sukabumi, 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

No	Nama Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
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