

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan penyelenggaraan upaya kesehatan dalam pembangunan kesehatan adalah untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Depkes RI, 2002). Kesehatan adalah salah satu faktor terpenting yang harus diperhatikan guna menyongsong kelangsungan hidup, kesehatan merupakan sebuah sumber daya yang dimiliki semua manusia dan bukan merupakan suatu tujuan hidup yang perlu dicapai. Kesehatan tidak terfokus kepada fisik yang bugar tetapi meliputi jiwa yang sehat di mana individu dapat bersikap toleran dan dapat menerima perbedaan. Seiring dengan meningkatnya keadaan sosial masyarakat mengakibatkan meningkatnya kesadaran akan kualitas, sehingga diperlukan peningkatan kualitas ataupun mutu pelayanan hingga stabil dalam standar pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang harus dijaga guna meningkatkan kesehatan masyarakat (Rizal, dkk. 2014).

Berkembangnya fasilitas pelayanan kesehatan menjadi bukti bahwa semakin tingginya kebutuhan kesehatan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan pun semakin meningkat dari tahun ke tahun, untuk memenuhi hal tersebut maka perlu menjaga konsistensi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, harapan pelayanan kesehatan yang cepat, biaya pengobatan yang terjangkau serta tenaga kesehatan yang terampil, ramah, dan komunikatif merupakan sebagian dari banyaknya tuntutan pasien dengan penyedia jasa pelayanan kesehatan Sembel (2014 *cit.*, Raharja, dkk. 2018). Pelayanan kesehatan di Indonesia harus memperhatikan kualitas. Faktor yang menjadi alasan pelayanan Kesehatan harus memperhatikan kualitas yang Pertama, mutu pelayanan kesehatan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Kedua, mutu pelayanan kesehatan dapat menjadi jaminan bagi pelanggan untuk mencapai hasil derajat kesehatan yang optimal (Leebov *etc.*, 2011).

Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat

berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Kotler, 1994). Pelayanan juga tidak hanya merupakan tuntutan dari konsumen, namun juga diperuntukan bagi berjalannya manajemen dalam perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen (Nuryani et al., 2014).

Pelayanan kesehatan adalah sebuah upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Usaha derajat kesehatan masyarakat telah diselenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan hal terkait dengan kesehatan kepada anggota untuk mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (DPR RI, 2009). Kualitas layanan menjadi indikator layanan yang digunakan sehingga standar pelayanan menjadi suatu tolak ukur penilaian pelayanan yang merupakan komitmen atau prinsip pemberi dan penyedia pelayanan kepada pengguna pelayanan, Sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas meliputi kecepatan dan ketepatan pelayanan, minimnya tingkat kesalahan, serta berdasarkan proses dan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pihak penyedia layanan (Youlanda, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan di rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai aspek komponen atau aspek pelayanan Bustami (2011 *cit.*, Manorek 2020). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan dengan aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Harapan masyarakat yang menggunakan jaminan pelayanan kesehatan juga berharap mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu Kotler (1997, *Cit.*, Maulana, 2016). Dimensi mutu yang digunakan untuk mengukur kualitas/mutu pelayanan terdapat 5 aspek yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik/tampilan fisik. Indikasi dari kualitas pelayanan ini dapat diukur berdasarkan kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan Zeithaml dan Berry (1998 *cit.*, Jalias, 2020).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya Kotler (2012, Cit., Ula dkk, 2021). Kepuasan konsumen dengan pelayanan akan positif dan besar pengaruhnya dengan minatnya untuk berperilaku menggunakan jasa yang sama, apabila konsumen merasakan pelayanan dengan kualitas yang tinggi yaitu pelayanan yang didapat sama atau lebih tinggi dari yang diharapkan. Perilaku seseorang yang mengulang kembali pelayanan yang telah dirasakannya menunjukkan adanya suatu tanggapan yang dipengaruhi oleh sikap, keyakinan, pengetahuan tentang cara memanfaatkan suatu keadaan untuk mencapai tujuan. (Solikhah, 2008)

Pelayanan kesehatan di Indonesia semestinya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Pertama, mutu pelayanan kesehatan merupakan hak masyarakat yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Kedua, mutu pelayanan kesehatan dapat menjadi jaminan bagi pelanggan untuk mencapai hasil derajat kesehatan yang optimal (Leebov, 2011). Kepuasan biasanya dijadikan dasar untuk menghubungkan karakteristik kualitas pelayanan dan minat pemanfaatan ulang pelayanan yang telah diperoleh. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan pasien (Solikhah, 2018).

Undang-Undang No. 24 tahun 2011, BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan sementara BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program kecelakaan kerja. Jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (Kemenkes RI, 2013). Jaminan Kesehatan ini merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pemerintah. BPJS Kesehatan sendiri merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Najiroh *et al.*, 2015).

Program pemerintah dalam rangka meningkatkan status kesehatan masyarakat salah satunya adalah dengan program jaminan kesehatan BPJS. Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Pemberian pelayanan kesehatan baik sarana prasarana, jasa perawatan, obat-obatan yang sama untuk semua masyarakat seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional mengamanatkan untuk memberikan perlindungan bagi fakir miskin, anak, dan orang terlantar serta orang tidak mampu yang pembiayaan kesehatannya dijamin oleh pemerintah. Regulasi tersebut menegaskan bahwa tidak boleh adanya kesenjangan pemberian pelayanan yang berbeda baik dari pasien pengguna BPJS maupun non BPJS dalam pelayanan kesehatan di tingkatan fasilitas kesehatan manapun.

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat melampirkan Kota Tasikmalaya memiliki 40% masyarakat yang tergabung dalam BPJS kesehatan penerima bantuan iuran, dan 14% penerima BPJS kesehatan non bantuan iuran pada laporan statistik 2021. Ini merupakan angka yang cukup banyak dari peserta BPJS Tasikmalaya, dengan pusat kunjungan primer utama yakni Pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas daerah setempat Tasikmalaya (Dinkes Jabar, 2021)

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat (Permenkes, 2014).

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat melampirkan Kota Tasikmalaya memiliki 40% masyarakat yang tergabung dalam BPJS kesehatan penerima bantuan iuran, dan 14% penerima BPJS kesehatan non bantuan iuran pada laporan

statistic 2021. Ini merupakan angka yang cukup banyak dari peserta BPJS Tasikmalaya, dengan pusat kunjungan primer utama yakni Pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas daerah setempat Tasikmalaya. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat (Dinkes Jabar, 2021).

Hasil penelitian sebelumnya (Anita, 2021) menunjukkan kualitas pelayanan di kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Balida Kabupaten Majalengka adalah kriteria baik dengan persentase 72,7%, Sedangkan dari tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Balida Majalengka adalah kriteria sangat puas dengan persentase 84%. Hal ini disebabkan tingginya tingkat kepuasan pasien atas pelayanan perawatan gigi dan mulut yang diberikan.

Hasil survey awal yang dilaksanakan terdapat data kunjungan berjumlah 2.582 pasien di bulan Januari 187 Orang, Februari 203 orang, Maret 224 orang, Mei 213 orang, Juni 262 orang, Juli 216 orang, Agustus 197 orang, September 241, Oktober 189 orang, November 209 orang, Desember 242 orang.

Latar belakang diatas mendasari alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat berobat kembali pasien bpjs & non bpjs melalui melalui tingkat kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya 2023.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat berobat kembali pasien bpjs & non bpjs melalui tingkat kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya 2023?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat berobat kembali pasien bpjs & non bpjs melalui tingkat kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya 2023.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS di poli gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya dengan parameter *Service Quality*.

1.3.2.2 Mengetahui Tingkat Minat berobat Kembali Pasien BPJS & Non BPJS di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya.

1.3.2.3 Menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi Kompetensi Teknis (Jaminan) pasien BPJS dan Non BPJS di poli gigi Puskesmas Tinewati Tasikmalaya 2023.

1.3.2.4 Menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dari dimensi efisiensi layanan kesehatan (daya tanggap) pasien BPJS dan Non BPJS di Poli Gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya 2023.

1.3.2.5 Menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dari dimensi efektifitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di Poli gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya 2023.

1.3.2.6 Menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dari dimensi kenyamanan (tampilan fisik) terhadap terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS Poli Gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya 2023.

1.3.2.7 Menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dari dimensi hubungan antar manusia (empati) terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di Poli Gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya 2023.

1.3.2.8 Menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat berobat kembali pasien BPJS dan Non BPJS melalui tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya 2023.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pasien

Mengetahui parameter kepuasan pasien di Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya.

1.4.2 Bagi Tenaga Kesehatan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur mutu pada kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan Minat berobat Kembali pasien BPJS & Non BPJS.

1.4.3 Bagi Puskesmas

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan, masukan, dan motivasi dalam meningkatkan sarana dan prasarana serta meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan.

1.4.4 Bagi Institusi

Penelitian ini berkontribusi sebagai sumber kepustakaan dan referensi akademis.

1.4.5 Bagi peneliti

Mengidentifikasi suatu masalah yang sedang terjadi guna kebermanfaatan kepada masyarakat dan unuk pengalaman diri sendiri.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian yang dilakukan dengan judul hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat berobat kembali pasien bpjs & non bpjs melalui melalui tingkat kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Tinewati Kabupaten Tasikmalaya 2023 belum pernah dilaksanakan, namun terdapat penelitian yang memiliki kemiripan dengan penelitian terkait yakni:

Tabel 1.5 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Sitti Jai Fitri Dewi Jalias	2020	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020	Variable terikat Instrument penelitian	lokasi penelitian Variabel penelitian spesifikasi Pasien, Berobat kembali pasien Bpjs & Non Bpjs <i>Sample</i> & Teknik <i>sampling</i> Teknik Analisa data
2.	Anita Nurfitriani Putri	2021	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puseksmas Balida Kabupaten Majalengka	Variable terikat Jenis penelitian Instrument penelitian	Subyek & Lokasi penelitian <i>Sample</i> & Teknik <i>Sampling</i> Variabel Penelitian
3.	Ridha Aulia, dkk	2017	Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJD di layanan primer Banjarmasin. Dentino Jurnal kedokteran gigi. Vol 11(1).2017	Variabel bebas Instrument penelitian Jenis peneliian	Teknik Analisa data <i>Sample</i> & Teknik <i>Sampling</i> Subyek & Objek Lokasi & Variabel
4.	Dianita Indra Prwawestri	2014	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di	Variabel terikat Instrument dan alat ukur penelitian	Subyek & Lokasi penelitian <i>Sample</i> & Teknik <i>Sampling</i>

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			Klinik Dr. M. Suherman Jember		Variabel Penelitian
5.	Andi Ika Anggraini	2015	Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi dan mulut RSUD Tenriwaru Bone	Variabel bebas Alat ukur dan instrument penelitian Jenis penelitian	Variabel Penelitian Lokasi dan subyek penelitian Teknik sampling & Sampel