BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotive dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. (Permenkes No. 43 , 2019).

Tuntutan masyarakat akan pelayanan dibidang kesehatan semakin meningkat setiap tahunnya. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. pelayan 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).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu adalah suatu upaya secara periodik dalam berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta menelusuri keluaran yang dihasilkan. Dengan demikian, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat

diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan untuk menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan pemakai jasa kesehatan. (Donabedian, 1981 *cit* Angraini 2015).

Kepuasan pasien dapat mencerminkan baik intervensi yang dirasakan pasien selama kunjungan pengobatan dan atau hubungan antara intervensi yang mereka inginkan / yang diterima pasien. (Brody dkk, 1989 *cit* Setyaningsih W, dkk 2012).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rafsanjanie (2014) menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien yaitu persepsi pasien tentang muutu pelayanan , berdasarkan dimensi kehandalan , daya tanggap , jumlah empati , dan daya bukti langsung.

Sementara hasil penelitian yang dilakukan oleh Andry Listiana K (2015) tentang hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan komunikasi terapeutik dengan minat kunjungan kembali pasien di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser menyatakan bahwa tidak ada hubngan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan kembali pasien. Hal ini dikarenakan masih adanya pasien yang tidak puas namun tetap berminat melakukan kunjungan kembali yaitu sebesar 60% dan masih ada pasien yang puas namun tidak berminat melakukan kunjungan kembali yaitu sebesar 34,3%.

Berdasarkan uraian tersebut diatas dan wawancara singkat kepada 8 orang tetangga yang merupakan pasien lama Puskesmas Cimahi Selatan , 5 diantaranya merasa kurang puas terhadap mutu pelayanan kesehatan di

Puskesmas Cimahi Selatan tetapi 3 diantaranya masih tetap berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Maka peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cimahi Selatan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cimahi Selatan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Diketahuinya pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cimahi Selatan.

2. Tujuan Khusus

   a. Untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Cimahi Selatan.

   b. Untuk mengetahui minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cimahi Selatan.

D. **Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Praktis

   a. Bagi Puskesmas Cimahi Selatan dapat digunakan sebagai informasi dan referensi untuk mengkaji bagaimana meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di wilayah kerja Puskesmas yang berkaitan dengan fungsi puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar yang merata dan terjangkau.

   b. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang didapat selama perkuliahan.

2. Manfaat Teoritis

   a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data sekunder untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

   b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi masyarakat dalam mengetahui kualitas pelayanan di Puskesmas Cimahi Selatan.