BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Proposi penduduk yang memiliki masalah gigi dan mulut serta telah menerima perawatan dari tenaga medis di Indonesia pada tahun 2018 telah mencapai 962.045 jiwa. Cakupan pelayanan kesehatan gigi dan mulut tersebut di antaranya proporsi penduduk yang bermasalah gigi dan mulutnya adalah orang yang mengeluh atau merasa bermasalah dengan kesehatan gigi dan mulutnya seperti gigi berlubang, gigi telah dicabut, mengalami kegoyahan gigi, pernah mengalami pembengkakan dan atau pernah ada bisul pada gusi, sariawan (*perceived need*). Dalam 12 bulan terakhir proporsi penduduk yang telah menerima perawatan atau pengobatan gigi dari tenaga medis gigi (dokter gigi spesialis, dokter gigi, perawat gigi) dalam 12 bulan terakhir (Riskesdas 2018).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009). Pelayanan kesehatan gigi dan mulut mencakup pelayanan medis gigi oleh dokter gigi dan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut oleh perawat gigi. Pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut dilakukan secara komprehensif kepada individu dan masyarakat yang mempunyai ruang lingkup berfokuskan kepada aspek promotif, preventif dan kuratif dasar. Dengan demikian pelayanan yang di berikan kepada pelanggan atau pasien sangat

berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien yang telah menerima perawatan dari tenaga kesehatan.

Kepuasan adalah keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pesien dapat dipenuhi. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang digunakan sebagai alat ukur untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan, Pengukuran kepuasan pasien menjadi hal penting untuk mengetahui mutu perawatan yang telah diberikan (Imran 2013). Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk kegiatan peningkatan kesehatan gigi dan mulut, pencegahan penyakit gigi dan mulut, pengobatan penyakit gigi dan mulut, dan pemulihan kesehatan gigi dan mulut (Permenkes, 2015). Salah satu upaya pembangunan bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Sri Handayani, 2016). Penyedia pelayanan kesehatan harus terus meningkatkan mutu pelayanan baik dari aspek kepuasan, kenyamanan serta keselamatan pasien sehingga pelayanan kesehatan menjadi efektif, salah satu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Indonesia adalah puskesmas.

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan

rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerja baik kota maupun kabupaten yang ada di Indonesia (Effendi, 2009).

Data hasil penelitian yang dilakukan oleh Vaidyananthan dkk (2013) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut, memberikan hasil presentase kepuasan pasien terhadap dimensi komunikasi sebesar 68,2% lebih rendah dibandingkan dengan dimensi kenyamanan sebesar 83,02% dan dimensi kualitas teknis mencapai 93,06%. Hasil penelitian ini menunjukan pasien sering tidak puas terhadap kulitas serta jumlah informasi yang di dapat dari hasil tenaga kesehatan maupun fasilitas pelayanannya. Hal ini terlihat dari data hasil penelitian yang menyatakan bahwa 35%-40% pasien merasa tidak puas saat berkomunikasi dengan tenaga kesehatan khususnya dengan tenaga medis dokter. Penelitian lain yang dilakukan oleh Kaligis (2018) tentang hubungan kualitas jasa pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas Motoling Timur kecamatan Motoling timur Kabupaten Minahasa Selatan, dilihat dari hasil responden mengenai pelayanan terbaik pada kategori pelayanan kesehatan dengan jumlah 64 (76,19%) responden, sedangkan kategori pelayanan kurang baik pada kategori pelayanan kesehatan yaitu 20 (23,81%) responden.

Penelitian yang dilakukan oleh Hathur (2015) tentang gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas Talaga Bodas Kecamatan Lengkong Kota Bandung dengan jumlah

responden 67 orang diperoleh hasil untuk variabel ketersediaan (*Available*) sebagian besar responden menjawab puas dengan presentase (80,59%) dan (16,41%) responden merasa sangat puas. Untuk variabel kewajaran (*Appropriate*) sebagian besar responden menjawab puas dengan presentase (78,5%) dan (15,5%) responden merasa sangat puas. Kemudian untuk variabel kesinambungan (*continue*) sebagian responden menjawab puas yaitu (68%) dan (11%) responden merasa sangat puas. Pada variabel penerimaan (*Acceptable*) responden menjawab puas sebesar (68,5%) dan (17%) merasa sangat puas. Untuk variabel ketercapaian (*Accesible*) sebagian besar responden (79%) merasa puas dan (18,5%) merasa sangat puas. Pada variabel keterjangkauan (*Affordable*) responden yang menjawab puas sebesar (76%) dan (18%) responden sangat puas. Dan untuk variabel efesiensi (*Efficient*) responden menjawab puas sebesar (71%) dan (9%) menjawab sangat puas. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa rata-rata sebanyak 54 responden atau 80,59% menyatakan puas dengan tersedianya pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Talaga Bodas Kecamatan Lengkong Kota Bandung.

Hasil penelitian juga dilakukan oleh Umniyati (2016) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara dapat dilihat mengenai pelayanan dokter terbaik dengan jumlah 79,19% responden, dibandingkan dengan kategori pelayanan perawat baik berjumlah 65,07% responden, dari hasil penelitian tersebut jumlah pasien yang merasa puas dengan hasil pelayanan kinerja puskesmas dirasa cukup baik.

UPT Puskesmas Cibaliung merupakan suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai institusi penyelenggara pelayanan kesehatan di tingkat

pertama tentu harus dapat memberikan mutu pelayanan berkualitas. Pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan untuk menjaga kualitas mutu pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut sangat berperan penting terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam jasa pelayanan kesehatan khususnya puskesmas. Berdasarkan hasil uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi di Poli Gigi UPT Puskesmas Cibaliung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut ditinjau dari kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
2. Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut ditinjau dari ketanggapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
3. Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut ditinjau dari sarana dan prasarana yang tersedia.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Diketahuinya gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi UPT Puskesmas Cibaliung.

2. Tujuan Khusus

   a. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

   b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari ketanggapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

   c. Mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari sarana dan prasarana yang tersedia.

D. Manfaat Penelitian

Dapat digunakan sebagai informasi dan bahan acuan Puskesmas Cibaliung untuk mengkaji bagaimana meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di wilayah kerja Puskesmas dan yang berkaitan dengan fungsi puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar yang merata dan terjangkau.