

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan bagian terpenting dalam kehidupan manusia, sehat secara jasmani dan rohani. Kesehatan yang perlu diperhatikan selain kesehatan tubuh secara umum, juga kesehatan gigi dan mulut, karena kesehatan gigi dan mulut dapat mempengaruhi kesehatan tubuh secara menyeluruh. Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan tubuh secara keseluruhan yang tidak dapat dipisahkan dari kesehatan tubuh secara umum (Malik, 2008).

Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2013 didapatkan prevalensi nasional masalah gigi dan mulut adalah 25,9%, sebanyak 14 provinsi mempunyai prevalensi masalah gigi dan mulut diatas angka nasional. Jawa Barat adalah provinsi di Pulau Jawa dengan angka prevalensi terbanyak peringkat kedua setelah DKI Jakarta sebesar 28,0% dengan *Effective Medical Demand* (EMD) yaitu persentase penduduk yang bermasalah dengan gigi dan mulut dalam 12 bulan terakhir dikalikan persentase penduduk yang menerima perawatan atau pengobatan gigi dari tenaga medis gigi (dokter gigi spesialis, dokter gigi, perawat gigi) baru tercapai sebesar 33,4% (Kemenkes RI, 2013).

Hasil profil Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon tahun 2013 didapatkan bahwa prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut sebesar 26% artinya lebih besar dari angka nasional dan mendekati prevalensi provinsi Jawa Barat. Lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon terdiri 40

Kecamatan dengan 57 Puskesmas dan 2 RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah). Prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut di wilayah Kecamatan Sumber atau Unit Pelayanan Teknis (UPT) Puskesmas Sumber sebanyak 27% (Dinkes Kabupaten Cirebon, 2013).

Puskesmas merupakan instansi kesehatan yang menawarkan pelayanan yang bersifat menyeluruh, terpadu, dapat diterima dan dijangkau oleh masyarakat. Pelayanan yang baik dan memuaskan bisa diwujudkan secara bersama antara pengguna jasa pelayanan dan petugas kesehatan. Artinya dari keluhan konsumen, petugas kesehatan dapat mengetahui keinginan konsumen dan kekurangan yang dimilikinya. (Santosa, 2011). Kebutuhan dan keinginan pasien ialah hal penting yang mempengaruhi kepuasan. Pasien yang merasa puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas akan pelayanan yang diberikan mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, apabila pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya. (Purwanto, 2007).

Suatu hal yang sangat penting untuk mengetahui apa yang pasien kita butuhkan untuk memenuhi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu *tangibles* (aspek yang terlihat secara fisik, misal peralatan dan personil), *reliability* (kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat), *responsiveness* (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), *assurance*

(kemauan para personil untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), *emphaty* (kemauan personil untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan pasien atau belum, sehingga puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat (Tjiptono, 2008).

Puskesmas Sumber sebagai salah satu pusat kesehatan masyarakat sudah selayaknya untuk selalu menjaga dan meningkatkan pelayanannya, sebab jika pelayanan yang diberikan dinilai baik, maka konsumen atau pasien akan merasa senang karena harapan untuk sembuh dari penyakit dilayani dengan sebaik-baiknya. Hal-hal yang baik yang diterima oleh pasien dalam kaitan pelayanan yang diberikan akan dapat meningkatkan citra Puskesmas pada umumnya, terlebih lagi bagi Puskesmas Sumber.

Hasil survei awal dari data kunjungan Puskesmas Sumber Cirebon mengungkapkan bahwa terjadi penurunan jumlah pasien pada bulan Maret hingga April. Suatu layanan kesehatan di mata masyarakat yang memuaskan tidak hanya mendapatkan layanan fisik semata, melainkan juga layanan yang ramah, berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, serta pelayanan yang bermutu, maka tingkat kepuasan pasien di poli klinik Gigi dan Mulut di Puskesmas Sumber sangat penting untuk dilakukan suatu kajian dengan pendekatan ilmiah.

Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penurunan jumlah kunjungan pasien adalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien, nilai pasien dan citra penyedia pelayanan jasa kesehatan (Sarita, 2016). Kepuasan merupakan evaluasi dari pengalaman pelayanan yang diterima sebelumnya dan memberi dampak terhadap perilaku pelanggan akan jasa tersebut. Pasien yang merasakan positif terhadap pelayanan jasa akan mengembangkan sikap loyal dan mendukung penyedia jasa tersebut seperti berkata positif akan jasa yang diterimanya dan merekomendasikan pada orang lain. Apabila kepuasan pasien terhadap jasa dibawah apa yang diharapkan, maka pasien akan kehilangan minat terhadap penyedia jasa. (Kusniati, 2016).

Berdasarkan uraian fenomena tersebut, maka menjadi hal yang penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon. Dengan hal ini maka diharapkan dapat diketahui gambaran kepuasan pasien menggunakan dimensi mutu pelayanan agar dapat diketahui gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Sumber Cirebon.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, dapat diambil rumusan masalah, bagaimanakah gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum :

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon.

2. Tujuan Khusus :

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon dari dimensi bukti langsung (*tangible*).
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon dari dimensi kehandalan (*reliability*).
- c. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon dari dimensi jaminan (*assurance*).
- d. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
- e. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon dari dimensi empati atau perhatian (*emphaty*)

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi awal untuk penelitian selanjutnya terkait dengan gambaran kepuasan pelayanan kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas.

2. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan implikasi pada pengembangan Program kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas. Selanjutnya diharapkan menjadi bahan masukan dalam perencanaan strategis atau perencanaan operasional Puskesmas.

3. Bagi Praktisi Dokter Gigi

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan implikasi pada dokter gigi dalam praktik kesehatan gigi dan mulut. Selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan kesehatan gigi dan mulut.

E. Keaslian Penelitian

Sejauh ini penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon belum pernah dilakukan. Penelitian ini mengacu pada penelitian dengan judul:

1. Fajar, dkk. (2010) dengan Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Petaling Kabupaten Bangka. Penelitian ini dan penelitian saya sama-sama menggunakan alat

pengumpulan data primer yang berasal dari hasil kuesioner. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah responden penelitian. Responden penelitian saya adalah 279 pasien JAMKESMAS ataupun yang tidak menggunakan JAMKESMAS, sedangkan penelitian ini menggunakan 73 pasien yang menggunakan JAMKESMAS saja.

2. Budiman, dkk. (2010) dengan Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor. Penelitian ini dan penelitian saya sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif. Hal yang membedakan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian acuan adalah pada penelitian acuan meneliti hubungan status demografi terhadap kepuasan masyarakat tentang pelayanan jamkesmas di wilayah Puskesmas Tanjungsari di Bogor.
3. Umniyati (2010) dengan judul Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009. Penelitian ini dan penelitian saya sama-sama mengukur gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu yang meliputi lima dimensi *ServQual*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hal yang membedakan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian acuan adalah pada penelitian acuan meneliti kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Tanjung Priok Jakarta Utara.