

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang digunakan sebagai alat ukur untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kemampuan penyedia layanan kesehatan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten menjadi faktor baik tidaknya kualitas layanan yang diberikan. Adapun faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan yaitu kualitas produk dan jasa, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Faktor-faktor ini harus diperhatikan agar pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas sehingga pasien berminat untuk berkunjung kembali ke Puskesmas dan kualitas pelayanan di Puskesmas menjadi semakin baik. Salah satu upaya pembangunan di bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Menurut Supriyanto dan Wulandari (2011) dalam Chabibah, A.N (2018), penilaian konsumen terhadap produk dapat dibagi menjadi 2, yaitu kualitas teknis (*technical quality*) dan kualitas fungsional (*functional quality*). Kualitas teknis berkaitan dengan aspek teknis medis, keperawatan, penunjang medis (laboratorium, gizi), dan pelayanan non medis/non keperawatan (administrasi, parkir), sedangkan kualitas fungsional berkaitan dengan bagaimana pelayanan tersebut disampaikan sehingga terkait dengan aspek komunikasi interpersonal antara petugas kesehatan dengan pasien.

Menjaga kualitas pelayanan kesehatan akan sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen dan komite medik rumah sakit atau kepala dan tim Puskesmas, menjaga reputasi institusinya dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna. Maka dari itu, Parasuraman (2001) dalam Nursalam (2014) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh 5 (lima) unsur yang biasa dikenal dengan kualitas layanan “RATER” (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability*).

Salah satu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Indonesia adalah Puskesmas. Salah satu upaya pelayanan yang tersedia di Puskesmas adalah pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Menurut Permenkes nomor 89 tahun 2015 tentang upaya kesehatan gigi dan mulut, pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi dan mulut, pencegahan penyakit gigi dan mulut, pengobatan penyakit gigi dan mulut, dan pemulihan kesehatan gigi dan mulut.

Berdasarkan data dari Riskesdas 2018, proporsi terbesar masalah gigi di Indonesia adalah gigi rusak/berlubang/sakit sebesar 45,3%. Dari 57,6% penduduk Indonesia yang memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut, mayoritas 42,2% memilih untuk melakukan pengobatan sendiri. Dan juga proporsi terbesar masalah gigi di Jawa Barat adalah gigi rusak/berlubang/sakit yaitu sebesar 45,7%. Dari 58,0% penduduk di Jawa Barat yang memiliki masalah gigi dan mulut, mayoritas 43,1% memilih

untuk melakukan pengobatan sendiri yaitu dengan meminum obat tanpa melakukan pengobatan ke dokter. Hal ini menunjukkan masih banyak penduduk di Jawa Barat yang belum mendapatkan layanan kesehatan gigi.

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang tahun 2022, diketahui bahwa sebanyak 51.271 kunjungan pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di seluruh puskesmas yang ada di Kabupaten Sumedang, untuk jumlah kasus gigi sebanyak 46.231. Adapun jumlah kunjungan terbanyak di Kabupaten Sumedang salah satunya adalah di Puskesmas Jatinangor yaitu sebanyak 3.522 kunjungan dan jumlah kasus gigi di Puskesmas terdapat pada urutan ke-3 yaitu sebanyak 3.408.

Penelitian yang dilakukan oleh Astuti, S, dkk (2020) menunjukkan bahwa ada pengaruh bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. Adapun variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sentosa Baru adalah variabel cepat tanggap (*responsiveness*). Disarankan bagi petugas kesehatan untuk menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan gigi dan mulut dengan cara peningkatan kompetensi dengan melakukan seminar regional dan nasional. Selain itu dengan meningkatkan *responsiveness* yang baik dengan melakukan pelayanan secara cepat dan tepat, merespon keluhan dengan cepat, meningkatkan kehandalan dari petugas kesehatan.

Berdasarkan hasil survei awal, diperoleh kunjungan pasien pada Poli BP Gigi mengalami kenaikan dan penurunan, seperti pada tahun 2023 di bulan Februari, April, Juni, September dan Desember telah terjadi penurunan kunjungan pasien yang diduga karena adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di poli BP Gigi.

Peneliti melakukan survei awal kepada 31 orang pasien, terkait kualitas pelayanan fungsional, sebanyak 17 responden (54,8%) menilai bahwa pemberian informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti pasien oleh petugas kesehatan dirasa masih kurang baik. Sebanyak 16 responden (51,6%) menilai bahwa prosedur pelayanan di poli BP gigi dirasa masih kurang baik. Sebanyak 20 responden (64,5%) menilai bahwa pemberian penjelasan terkait penyakit gigi dan tindakan yang akan dilakukan petugas kesehatan dirasa sudah baik. Sebanyak 18 responden (58%) menilai bahwa petugas kesehatan melakukan pelayanan dan tindakan dengan cepat dan teliti dirasa masih kurang baik. Sebanyak 21 responden (67,7%) menilai bahwa petugas kesehatan menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan tanggap dirasa masih kurang baik. Sebanyak 19 responden (61,3%) menilai bahwa pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menerima pelayanan dirasa masih kurang baik. Sebanyak 22 responden (70,9%) menilai bahwa pasien mempunyai jaminan privasi selama pemeriksaan dirasa sudah baik. Sebanyak 25 responden (80,6%) menilai bahwa petugas kesehatan jujur kepada pasien terkait pelayanan dirasa sudah baik. Sebanyak 24 responden (77,4%) menilai bahwa petugas kesehatan

melakukan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh dirasa sudah baik. Sebanyak 16 responden (51,6%) menilai bahwa petugas kesehatan memberikan motivasi dan perhatian khusus kepada pasien dirasa masih kurang baik. Sebanyak 23 responden (74,2%) menilai petugas kesehatan bersikap sopan dan ramah dirasa masih kurang baik. Sebanyak 19 responden (61,3%) menilai bahwa petugas kesehatan tidak membedakan pasien dirasa masih kurang baik. Sebanyak 24 responden (77,4%) menilai bahwa ruangan terlihat bersih, nyaman dan aman sudah cukup baik. Sebanyak 21 responden (67,7%) menilai bahwa peralatan yang tersedia dirasa sudah cukup baik. Sebanyak 17 responden (54,8%) menilai bahwa lokasi mudah dijangkau dirasa sudah baik.

Terkait kepuasan, sebanyak 18 responden (58%) masih merasa kurang puas terkait pemberian informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti pasien oleh petugas kesehatan. Sebanyak 16 responden (51,6%) masih merasa kurang puas terkait prosedur pelayanan di poli BP gigi. Sebanyak 21 responden (67,7%) merasa sudah puas terkait pemberian penjelasan terkait penyakit gigi dan tindakan yang akan dilakukan petugas kesehatan. Sebanyak 19 responden (61,3%) masih merasa kurang puas terkait petugas kesehatan melakukan pelayanan dan tindakan dengan cepat dan teliti. Sebanyak 21 responden (67,7%) masih merasa kurang puas terkait petugas kesehatan menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan tanggap. Sebanyak 21 responden (67,7%) masih merasa kurang puas terkait pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menerima pelayanan. Sebanyak

22 responden (70,9%) sudah merasa puas terkait pasien mempunyai jaminan privasi selama pemeriksaan. Sebanyak 24 responden (77,4%) merasa sudah puas terkait Petugas kesehatan jujur kepada pasien terkait pelayanan. Sebanyak 23 responden (74,2%) merasa sudah puas terkait petugas kesehatan melakukan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh. Sebanyak 17 responden (54,8%) masih merasa kurang puas terkait petugas kesehatan memberikan motivasi dan perhatian khusus kepada pasien. Sebanyak 23 responden (74,2%) masih merasa kurang puas terkait petugas kesehatan bersikap sopan dan ramah. Sebanyak 20 responden (67,7%) masih merasa kurang puas terkait petugas kesehatan tidak membedakan pasien. Sebanyak 24 responden (77,4%) merasa sudah puas terkait ruangan terlihat bersih, nyaman dan aman. Sebanyak 22 responden (70,1%) merasa sudah puas terkait peralatan yang tersedia. Sebanyak 17 responden (54,8%) merasa sudah puas terkait lokasi mudah dijangkau.

Berdasarkan survei awal peneliti dapat disimpulkan bahwa pemberian informasi oleh petugas, prosedur pelayanan, daya tanggap petugas, kesopanan dan keramahan petugas, perbedaan perlakuan petugas, perhatian petugas kepada pasien poli BP gigi dirasa masih kurang baik sehingga pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menyebabkan beberapa pasien lebih memilih untuk berobat ke tukang gigi atau bahkan lebih memilih untuk mengobati giginya sendiri dibandingkan datang ke Puskesmas.

Berdasarkan uraian di atas, kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di poli BP gigi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Kualitas Fungsional dengan Kepuasan Pasien di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk:

- a. Menganalisis hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien dalam aspek *responsiveness* (daya tanggap) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.
- b. Menganalisis hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien dalam aspek *assurance* (jaminan) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.

- c. Menganalisis hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien dalam aspek *tangible* (bukti fisik) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.
- d. Menganalisis hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien dalam aspek *empathy* (perhatian) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.
- e. Menganalisis hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien dalam aspek *reliability* (kehandalan) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Masalah penelitian ini dibatasi hanya pada hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.

2. Lingkup Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*.

3. Lingkup Keilmuan

Bidang ilmu yang diterapkan dalam penelitian ini merupakan lingkup kesehatan masyarakat, khususnya peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah pasien Poli BP Gigi di UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.

6. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan April-Mei 2024.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang cukup baik, memperluas wawasan serta pengetahuan secara komparatif antara teori yang diperoleh selama pendidikan dengan penerapan di lapangan, dan menambah pengalaman bagi peneliti.

2. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi untuk kepentingan pendidikan khususnya penelitian kuantitatif tentang hubungan kualitas fungsional dengan kepuasan pasien di Poli BP Gigi Puskesmas.

3. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, informasi dan referensi yang diperlukan sebagai upaya dalam meningkatkan dan mempertahankan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan Poli BP Gigi.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.