

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu upaya meningkatkan kesehatan. Upaya kesehatan gigi perlu di tinjau dari aspek lingkungan, pendidikan, kesadaran masyarakat, serta pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut termasuk perawatannya, (Pratiwi, 2007). Setiap individu memiliki pilihan masing-masing dalam melakukan perawatan dan penanganan masalah kesehatan gigi dan mulut mereka. Sarana pelayanan kesehatan sebagian besar menyediakan layanan kesehatan gigi dan mulut, diantaranya adalah puskesmas. Puskesmas merupakan suatu organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dan dapat diterima serta terjangkau oleh masyarakat, dengan biaya yang dapat ditanggung oleh masyarakat sendiri maupun pemerintah (Sareong dkk, 2013)

Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 128/ MENKES/ SK/ II/ 2004 mengenai Kebijakan Dasar Puskesmas memiliki fungsi sebagai pusat penggerak pembangunan yang berwawasan kesehatan dimana Puskesmas aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan program pembangunan dan pemeliharaan kesehatan, pencegahan, dan pemulihan kesehatan melalui pelayanan yang diberikan.

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik tetapi

juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, dan bentuk pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan (Khusnawati, 2010).

Tujuan dari pelayanan utama tercapainya tiga interaksi pilar utama dalam pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat masyarakat yang memuaskan harapan serta kebutuhan derajat masyarakat (*costumer satisfaction*), melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*provider satisfaction*) serta pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*institutional satisfaction*). Ketiga pilar utama pelayanan kesehatan ini sebenarnya merupakan suatu pelayanan yang memuaskan (*satisfaction health care*) yang merupakan kesehatan yang serasi, serasi, seimbang.

Peraturan NO. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 menjelaskan sepuluh prinsip pelayanan prima diantaranya adalah kesederhanaan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kenyamanan serta disiplin, kesopanan dan keramahan.

Sistem pelayanan sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan, menurut (Ibrahim, 2008) yang dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Pasuraman dkk, 2013).

Data tabel rasio kesehatan Dinas Kesehatan Jawa Tengah di tahun 2014, bahwa angka kesadaran masyarakat terhadap penumpatan dan pencabutan gigi

dari tahun 2010-2014 mengalami peningkatan. Survei yang dilakukan terhadap kunjungan pasien Puskesmas Pulokulon II dengan rata-rata kunjungan pasien umum keseluruhan sebanyak 200 orang setiap hari. Puskesmas Pulokulon II Kabupaten Grobogan memiliki fasilitas dan peran serta masyarakat yakni posyandu 87, dengan kader aktif sebanyak 405 orang, posyandu lansia 51. Jumlah tenaga kerja pada puskesmas sebanyak 35 orang pada tahun 2015.

Survei awal pada 90% pasien yang pernah berkunjung ke Puskesmas Pulokulon II Kabupaten Grobogan menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas tersebut kurang memuaskan. Pelayanan pada bagian administrasi terlalu lama dan petugas kesehatan kurang ramah. Kualitas dan sikap yang diberikan oleh pelayanan puskesmas akan menimbulkan persepsi pasien yang berbeda terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat.

Kepuasan pasien menurut Lupioadi (2013) dapat dilihat dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Hasil penelitian yang telah dilakukan (Mulyanto, 2012) membuktikan bahwa terdapat hubungan positif antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini terlihat pada kinerja tenaga keperawatan yang baik, diimplementasikan dalam melaksanakan tugas pelayanan dengan disiplin dan dedikasi yang tinggi, misalnya datang dan pulang tepat waktu, cepat dan adil dalam bertindak, sopan dan ramah serta cakap dalam menggunakan alat medik dan keperawatan, akan membuat pasien merasa aman dan nyaman dan tentunya akan mempercepat kesembuhan penyakitnya.

Islam mengajarkan untuk selalu menghargai orang lain, dalam hal ini adalah menghargai pasien, bahwa Rasulullah memberikan tauladan kepada umatnya dalam hal pelayanan. Dalam HR. Bukhari dan Muslim Rasulullah SAW bersabda “barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaknya memuliakan tetangganya, dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaknya memuliakan tamunya”.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam hal pelayanan kita sebagai pelayanan kesehatan hendaknya memuliakan dan menghargai tamu atau pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka didapatkan rumusan masalah mengenai bagaimana hubungan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Pulokulon II Kabupaten Grobogan.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Pulokulon II Kabupaten Grobogan.

2. Tujuan Khusus

- a) Mendeskripsikan bukti fisik pelayanan kesehatan kepada pasien.
- b) Mendiskripsikan daya tanggap pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

- c) Mendiskripsikan daya tanggap pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.
- d) Mendiskripsikan jaminan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.
- e) Mendiskripsikan empati pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

D. Manfaat

1 Ilmu Pengetahuan

Mengetahui dan memahami dalam kualitas pelayanan serta menambah pengetahuan dalam mempelajari manajemen bagi suatu organisasi.

2 Institusi

Sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam menentukan kebijakan operasional agar kualitas pelayanan terhadap masyarakat tetap terjamin.

3 Masyarakat

Sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

No	Nama, judul,tahun	Metode	Hasil	Perbedaan
1.	Hassan Mohamed Elarabi, <i>The Impact Of Human Resources Management On Health Care Quality</i> , 2014	Analisis deskriptif	Pengelolaan sumber daya manusia diinstitusi kesehatan adalah penting untuk mengaktifkan pemberian layanan medis yang efisien dan efektif dan untuk mencapai kepuasan pasien dan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif yang kuat memiliki dampak pada kualitas kesehatan dan meningkatkan kinerja staf rumah sakit.	Perbedaan dengan penelitian yang dilaksanakan : pada penelitian tersebut melihat pengelolaan sumber daya manusia untuk mencapai derajat kepuasan pasien dalam wilayah rumah sakit .
2.	Netty dkk, Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kartasura Tahun 2014	Jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i>	Kinerja keperawatan mencerminkan kemampuan perawat untuk mengimplementasikan proses keperawatan . Kinerja perawat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga dengan kinerja yang baik pasien merasa puas .	Perbedaan dengan penelitian yang dilaksanakan : Pada penelitian tersebut mendiskripsikan tentang kinerja petugas kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

No	Nama, judul,tahun	Metode	Hasil	Perbedaan
3.	Kiki Miranty, <i>Factors That Related With Satisfaction Of Outpatient At Health Care Rantepao , District Of Nourth Toraja 2013</i>	Menggunakan pendekatan <i>Cross Sectional Study</i> melalui metode <i>Observasional</i>	Terdapat hasil penurunan kunjungan pasien yang di lihat dari faktor eksternal dan internal.	Perbedaan dengan penelitian yang di usulkan: Pada penelitian tersebut mendiskripsikan tentang faktor yang berhubungan antara kenyamanan pemberi pelayanan dengan kepuasan pasien.

