

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mendukung kesehatan untuk setiap orang pemerintah berupaya menyediakan sarana pelayanan kesehatan untuk masyarakat seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Menurut PermenKes RI No. 43 tahun 2019 Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Salah satu upaya pembangunan bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang pedulidan terpusat pada kebutuhan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa (sriirmawati, 2019).

Menurut Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/671/2020 Tentang Standar profesi Terapis Gigi Dan Mulut yaitu pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan asuhan yang terencana, diikuti dalam kurun waktu tertentu secara berkesinambungan di bidang promotif, preventif, dan kuratif sederhana untuk meningkatkan derajat kesehatan gigitan mulut yang optimal pada individu, kelompok, dan masyarakat.

Proporsi penduduk yang memiliki masalah gigi dan mulut serta telah menerima perawatan dari tenaga medis di Indonesia pada tahun 2018 telah mencapai 962.045 jiwa, Berdasarkan data riskesdas 2018 di Indonesia yang memiliki masalah kesehatan gigi dan mulutnya sebesar 57,8% namun hanya 10,2% yang mendapat perawatan dari tenaga medis gigi.

Berdasarkan kemenkes RI tahun 2018 jumlah sumber daya Kesehatan dipuskesmas paling sedikit yaitu dokter gigi sebesar 1,56% (7.320 orang). (Profil Kesehatan Indonesia, 2018). Target nasional mengharapkan bahwa rasio dokter gigi terhadap 100.000 penduduk adalah 11 dokter gigi. Namun, Rasio dokter gigi terhadap puskesmas tahun 2019 hanya 0,45 artinya belum semua puskesmas memiliki dokter gigi. Ketersediaan dokter gigi di Puskesmas masih kurang sehingga pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas belum optimal (DinkesProv Lampung, 2020). Sedangkan menurut Permenkes nomor 4 tahun 2019 target standar pelayanan minimal yang dilakukan oleh pemerintah untuk rakyatnya adalah 100%, namun data yang ada belum memenuhi target.

Kebutuhan pelayanan yang cepat dan tepat dan terpenuhinya kebutuhan perawatan adalah hal yang menjadi harapan pasien. Baik atau buruknya suatu pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas jika pelayanan yang diterima minimal atau lebih dari yang diharapkan, maka pasien akan kembali menggunakan jasa pelayanan yang pernah diterima. Rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan masalah penting dalam pencapaian kualitas pelayanan kesehatan.

Masalah ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan belum bisa diatasi pada pelayanan puskesmas. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Nicholous sandy (2022) pengambilan sampel diperoleh 100 responden dengan metode observasional deskriptif dengan rancangan penelitian cross sectional atau potong silang didapatkan responden yang memiliki kepuasan tinggi 60,1% tingkat kepuasan sedang sebesar 20,08% dan kepuasan rendah sebesar 19,32%. 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.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan peneliti pada bulan Januari dipoli gigi puskesmas punggur didapatkan 10 sampel, dengan hasil yang didapat 6 pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada di puskesmas, dan 4 pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada di puskesmas punggur, dari data tersebut tampak bahwa pasien yang merasa tidak puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang sudah merasa puas.

Berdasarkan uraian tersebut, nampak pentingnya kepuasan pasien sebagai fokus untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dalam rangka pencapaian masyarakat, khususnya pasien di kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Dengan judul Karya Tulis Ilmiah yaitu: *GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS PUNGGUR TAHUN 2023*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengambil perumusan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas punggur tahun 2023”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilaksanakan di puskesmas punggur tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kepuasan tentang hubungan petugas kesehatan dengan pasien di puskesmas punggur tahun 2023.
- b. Mengetahui gambaran kepuasan tentang kompetensi Teknik petugas di puskesmas punggur tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan peneliti tentang pelayanan dalam praktik pelaksanaan pelayanan kesehatan gigi yang di tujukan pada masyarakat.

2. Bagi Puskesmas Punggur

Manfaat bagi puskesmas untuk dapat memperhatikan pelayanan yang di tujukan pada pasien secara optimal.

3. Bagi Institusi Pendidikan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang Jurusan Kesehatan Gigi

Manfaat bagi institusi jurusan kesehatan gigi untuk pembelajaran mahasiswa/i Jurusan kesehatan gigi, khususnya di klinik kesehatan gigi Poltekkes Kemenkes Tanjung karang sebagai dasar pendidikan bagi mahasiswa, serta sebagai data awal untuk penelitian selanjutny dan menambah pembendaharaan karya tulis ilmiah.

E. Ruang lingkup

Penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas punggur tahun 2023. Sasaran penelitian adalah pasien berkunjung di puskesmaspunggur. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Punggur tahun 2023.