

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan pelayanan kesehatan yang pesat di Indonesia dan peningkatan keluhan masyarakat, harapan akan pelayanan kesehatan berkualitas dan terjangkau semakin meningkat, sehingga setiap penyedia layanan kesehatan harus berkomitmen untuk tetap relevan dan mempertahankan standar kualitas di tengah tantangan yang semakin meningkat (Marzuq & Andriani, 2022). Kualitas pelayanan kesehatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan (Nababan, dkk., 2020). Kepuasan merupakan hasil dari perbedaan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas layanan, di mana tingkat kepuasan ditentukan oleh sejauh mana layanan memenuhi atau tidak memenuhi harapan pelanggan (Ochan, dkk., 2018). Pada bidang kesehatan, kepuasan pelanggan merupakan suatu kepuasan pasien sebagai pihak yang mendapatkan atau memerlukan pelayanan Kesehatan (Layli, 2022).

Kualitas pelayanan merujuk pada kepuasan pasien yang terjadi ketika penyedia layanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga nantinya akan menciptakan hasil yang baik dalam pelayanan (Apriani & Nurcahyo, 2021). Penilaian kepuasan pasien tidak hanya terkait dengan kesembuhan fisik, melainkan juga mencakup aspek sikap, pengetahuan, dan ketrampilan petugas, komunikasi, informasi, sopan santun, ketepatan waktu, daya tanggap, serta kondisi fisik dan lingkungan yang memadai (Setiawan, dkk., 2022). Kualitas pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan mendeteksinya dengan masalah saat ini, dan hal penting yang perlu dilakukan mengenali masalah tersebut adalah penilaian kepuasan pasien (Afrashtehfar, dkk. 2020). Konsep penelitian paling populer saat ini dalam evaluasi kualitas pelayanan, dikenal sebagai SERVQUAL, menggambarkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur

melalui lima dimensi yang mencakup kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Harahap & Utami, 2021).

Kebutuhan serta harapan terhadap pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah, tenaga medis yang terampil, perilaku yang ramah serta komunikatif merupakan sebagian dari tuntutan pasien, namun hanya sebagian pelayanan kesehatan yang sanggup memenuhi tuntutan tersebut (Sembel, dkk., 2014). Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sedangkan ketidakpuasan pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien sehingga mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan dan rasa kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan Kesehatan (Erawantini, dkk., 2022). Selain itu, ketika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, mereka cenderung mencari alternatif dari penyedia jasa lain, yang dapat mengakibatkan kehilangan pelanggan (Srinivasan & Saravanan, 2015). Maka dari itu, pelayanan kesehatan harus diberikan dan disajikan sebaik mungkin untuk menghindari hal negatif tersebut (Suratman dan Widiyanto, 2016).

Puskesmas sebagai layanan kesehatan tingkat pertama, memiliki peran kunci dalam memelihara kesehatan masyarakat dengan memberikan berbagai jenis layanan berdasarkan standar pelayanan, termasuk pengobatan, rehabilitasi, promosi, dan pencegahan penyakit, dengan tujuan untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dan memenuhi kebutuhan dasar kesehatan mereka (Darmawan, dkk., 2022). Penilaian pasien terhadap puskesmas tergantung dari apa yang diberikan puskesmas sebagai upaya memberikan pelayanan Kesehatan (Agustina, dkk., 2023). Apabila pelayanan yang didapat sudah sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya apabila pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan pasien maka akan mengakibatkan hilangnya ketertarikan pasien untuk menggunakan jasa puskesmas, dan hal ini akan mengakibatkan pasien berpandangan buruk terhadap puskesmas (Taekab, dkk., 2019).

Puskesmas Jelakombo merupakan suatu unit pelaksana teknis yang berfungsi sebagai institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang menyediakan berbagai macam pelayanan, salah satunya adalah pelayanan di bidang poli gigi (Yulanda, 2022). Puskesmas Jelakombo Kabupaten Jombang sebagai salah satu puskesmas milik pemerintah Kabupaten Jombang memiliki tantangan yang cukup berarti dalam memberi pelayanan kesehatan, mengingat Jombang memiliki banyak pondok pesantren (59 Pesantren) dan institusi pendidikan islam dengan beragam pilihan baik yang menjunjung tradisi maupun yang lebih modern dengan peningkatan jumlah santri dari tahun ke tahun (Nazira & Devy, 2015).

Pelayanan yang diberikan kepada pasien maupun konsumen juga diatur dalam agama Islam. Islam menuntun umatnya bersikap lemah lembut dalam memberikan pelayanan untuk menimbulkan rasa aman dan nyaman seseorang sehingga timbul kepercayaan serta kesetiaan terhadap layanan tersebut. Dalam Al-Quran Allah SWT berfirman pada Surah Al Imron Ayat 159, yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik dan berminat untuk melakukan penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi Puskesmas Jelakombo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien pelayanan poli gigi di Puskesmas Jelakombo Kabupaten Jombang?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi di Puskesmas Jelakombo Kabupaten Jombang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan sebagai masukan untuk evaluasi pelayanan pada Poli Gigi Puskesmas Jelakombo.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan dalam bidang pelayanan kesehatan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian tentang pelayanan pada pasien.

E. Keaslian Penelitian

Referensi untuk keaslian penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dengan judul Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Terapis Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muaro Jambi. Dilakukan oleh Boy dkk., tahun 2021 dengan jumlah sampel 36 orang. Hasil penelitian dianalisis dengan menguraikan distribusi frekuensi dan disimpulkan bahwa Kepuasan pasien terhadap sikap dalam pelayanan yang diberikan oleh terapis gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Tanjung Kabupaten Muara Jambi paling banyak berkriteria puas begitu pun kepuasan pasien terhadap fasilitas penunjang yang diberikan paling banyak berkriteria puas.

Perbedaan pada penelitian ini, menggunakan jenis penelitian deskriptif analitik dengan teknik *pusrposive sampling* sedangkan persamaannya menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data. (Boy dkk., 2021)

2. Penelitian dengan judul Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. Dilakukan oleh Raharja dkk., tahun 2019 dengan jumlah sampel 66 orang. Hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar pasien yang berkunjung ke Poliklinik Gigi Puri Raharja Rumah Sakit Umum puas dengan pelayanan yang diberikan, kecuali yang berwujud dimensi tampilan fisik, menunjukkan 48,5% responden menyatakan kurang puas. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu terletak pada jenis penelitian dan teknik pengambilan sampel yang digunakan, yaitu pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif observasional dengan desain *cross sectional* dan pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *consecutive sampling* sedangkan persamaannya pada penelitian terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang diukur dengan skala pengukuran Likert (Raharja, Kusumadewi dan Astiti, 2018).
3. Penelitian dengan judul *Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator*. Dilakukan oleh Manzoor dkk., tahun 2019 dengan jumlah sampel 290 orang. Hasil penelitian disimpulkan bahwa Layanan kesehatan, seperti perawatan laboratorium dan diagnostik, perawatan kesehatan preventif, dan perawatan prenatal, memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien, dengan perilaku dokter memainkan peran penting sebagai pengatur dalam hubungan tersebut, dan secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap ketersediaan layanan kesehatan di rumah sakit dinilai baik, termasuk tingkat kepuasan terhadap layanan laboratorium dan perawatan diagnostik, perawatan kesehatan preventif, serta perawatan prenatal. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu terletak pada teknik pengambilan sampel

yang digunakan, yaitu pada penelitian ini pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *convenient sampling* sedangkan persamaannya pada penelitian ini menggunakan desain deskriptif (Manzoor, dkk., 2019).

4. Penelitian dengan judul *Does Emotional Intelligence of Dental Undergraduates Influence Their Patient Satisfaction?*. Dilakukan oleh Mohan dkk., tahun 2021 dengan jumlah sampel 46 orang. Hasil penelitian disimpulkan bahwa pasien yang diterapi oleh mahasiswa tingkat dasar yang mendapatkan skor lebih tinggi dalam optimisme/pengaturan mood cenderung lebih puas daripada mereka yang diterapi oleh mahasiswa dengan skor lebih rendah, yang mengimplikasikan bahwa dimensi Kecerdasan Emosional ini berhubungan dengan Kepuasan Pasien (PS). Perbedaan dengan penelitian ini yaitu terletak pada subjek, uji korelasi, dan teknik pengambilan sampel yang digunakan, yaitu pada penelitian ini subjeknya mahasiswa kedokteran gigi yang hasilnya nanti di uji menggunakan uji korelasi Spearman dan Teknik pemilihan sampel tidak digunakan dalam penelitian ini. Persamaan pada penelitian ini yaitu terletak pada desain yang menggunakan desain *cross sectional* (Mohan, dkk., 2021).