

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tantangan masalah kesehatan di masa mendatang semakin berat dan kompleks, proses pembangunan kesehatan yang masih lamban di segala bidang, antara lain : gizi buruk balita, kemiskinan, masalah lingkungan kesehatan dan perilaku hidup sehat termasuk kesehatan gigi. Masalah kesehatan di Indonesia memiliki keragaman yang berakar pada budaya lokal, kondisi geografis dan sosial ekonomi yang memerlukan pemecahan secara spesifik. Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kesehatan pada umumnya sehingga pada akhirnya sangat berpengaruh dalam mewujudkan Bangsa Indonesia yang tangguh dan siap menghadapi persaingan dengan bangsa lain.

Pada saat ini status kesehatan gigi dan mulut di Indonesia masih menunjukkan keadaan yang belum menggembirakan yaitu dengan adanya indikator derajat kesehatan gigi dan mulut. Pada karies gigi *Decayed Missing Filled – Tooth* (DMF-T)¹ rata-rata adalah 68,5% (pengukuran sebelumnya 65,02%) dan prevalensi penyakit periodontal *Community Periodontal Index of Treatment Needs* (CPITN) rata-rata adalah 73,60% (pengukuran sebelumnya 63,09%) dimana tercatat sasaran sehat periodontal di Indonesia untuk tahun 2000 adalah 70% sehat. Ini berarti bahwa kecenderungannya dari tahun ke tahun akan bertambah buruk bila tidak ditangani secara baik.

Dalam upaya menghadapi keadaan semacam ini tentunya pemerintah tidak bisa bekerja sendiri tanpa keterlibatan segala pihak terutama organisasi profesi. Lebih tegas lagi, harus ada kerjasama kemitraan antara pemerintah, organisasi profesi, perguruan tinggi, dunia usaha dan

¹Direktorat Kesehatan Gigi, Dit.Jen Pelayanan Medik. Profil Kesehatan Gigi dan Mulut di Indonesia, Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1999. p. 9-12.

masyarakat, dalam memecahkan masalah kesehatan gigi dan mulut dengan berpedoman kepada visi Pembangunan Kesehatan yaitu Indonesia Sehat 2010. Strategi dimaksud adalah ; Pembangunan Berwawasan Kesehatan Paradigma Sehat, Profesionalisme, JPKM (Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat) dan desentralisasi dengan pendekatan pelayanan bertingkat atau *Level of Care*.

Kesehatan masa datang yang dititik beratkan pada desentralisasi di kabupaten/kota dan globalisasi secara bersamaan dimana keduanya akan terjawab melalui persaingan yang sehat dan bermutu. Untuk itu profesi hendaknya mampu tampil mengambil peranan dan langkah strategi yang sesuai sehingga dapat terciptanya suatu standar profesi kedokteran gigi, seperti ; meningkatkan mutu profesionalisme yang selalu mengikuti perkembangan IPTEK, mengadakan aliansi startegis dengan pemerintah dan pihak terkait dalam menetapkan program, dan dapat mengevaluasi serta meningkatkan mutu yang berkesinambungan. Bila berpijak kepada peran dan langkah yang tepat tersebut maka profesi akan dapat secara optimal membantu memecahkan masalah di bidang kesehatan gigi dan mulut, antara lain ; perbaikan status kesehatan masyarakat, peningkatan mutu pelayanan, pendayagunaan sumberdaya kesehatan gigi serta pembinaan profesi dengan berpedoman kepada kebijakan desentralisasi dengan tetap memperhatikan globalisasi.

Kecenderungan dalam situasi krisis ekonomi yang berkelanjutan seperti sekarang ini terdapat pergeseran kebutuhan masyarakat dalam berbagai pelayanan kesehatan. Pergeseran dari pelayanan kesehatan yang disediakan oleh swasta ke sarana kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Untuk itu perlu ditingkatkan sarana dan prasarana kesehatan oleh pemerintah, termasuk sumberdaya dalam menunjang pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada umumnya, sampai ke tingkat Puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah satuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil

pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.² Oleh karena itu Puskesmas dengan wilayah kerjanya, harus mampu memenuhi kebutuhan konsumennya (pasien) melalui kualitas pelayanan yang diberikan, apabila suatu Puskesmas yang tidak mampu memenuhi kebutuhan pasiennya maka akan menyebabkan pasien tersebut berpindah ke pelayanan kesehatan yang lain. Dengan demikian maka Puskesmas tersebut akan kalah bersaing dengan layanan kesehatan yang lain yang lebih mampu memenuhi kebutuhan pasien, sehingga dampaknya mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan pasien dan pendapatan.

Salah satu bentuk layanan kesehatan yang melakukan koordinasi terhadap semua upaya dan sarana pelayanan yang ada di wilayah kerjanya sesuai dengan kewenangannya adalah Balai Pengobatan Gigi Puskesmas (BPG). Apakah selama ini BPG telah memenuhi kebutuhan atau harapan pasiennya serta apakah BPG mengetahui gambaran harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang selama ini diberikan di Puskesmas? Dengan pertanyaan-pertanyaan tersebut, kiranya Puskesmas mengetahui akan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan pengobatan gigi dan mulut, dan sejauhmana Puskesmas tersebut telah memberikan pelayanan pengobatan gigi dan mulut terhadap pasien yang berkunjung.

Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru sebagai salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan dasar oleh pemerintah yang memiliki wilayah kerja, sampai saat ini belum pernah melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan pengobatan gigi. Melalui suatu penelitian yang didasarkan pada respon yang diberikan oleh para pasien maka BPG Puskesmas sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan dapat mengetahui tingkat pelayanan pengobatan gigi yang diharapkan oleh pasiennya. Pada gilirannya pula

²Direktur Jenderal Pembinaan Kesehatan Masyarakat. Pedoman Kerja Puskesmas, Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1999. p.5.

diharapkan bahwa Puskesmas akan dapat meningkatkan jumlah kunjungan yang lebih besar untuk menunjang terselenggaranya Puskesmas swadana.

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Seiring dengan diberlakukannya penyelenggaraan Puskesmas swadana dan sejalan dengan adanya pergeseran di masyarakat dalam memilih layanan kesehatan atas dampak krisis yang berkelanjutan, maka Puskesmas adalah salah satu dari sekian banyak layanan kesehatan yang terpilih. Sebagai penyedia layanan kesehatan oleh Pemerintah maka Puskesmas berupaya untuk dapat meningkatkan kemampuan bersaing dengan layanan kesehatan yang sejenis. Persaingan yang timbul pada layanan kesehatan terkait erat dengan adanya kualitas suatu pelayanan.

Permasalahan mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas merupakan permasalahan yang strategis, karena dapat berdampak pada Puskesmas dalam meningkatkan pendapatan. Berbagai masukan kepada penyelenggara layanan kesehatan oleh pemerintah ini, dari konsumen khususnya mengenai kualitas pelayanan yang selama ini diberikan, masih menimbulkan ketidakpuasan konsumen yang diwujudkan dalam bentuk keluhan.

Dalam lingkup kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan gigi dan mulut pada Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru yang masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan konsumen (pasien). Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan konsep tenaga puskesmas.
2. Ketidakpuasan pasien atas standar sarana-prasarana layanan kesehatan yang ada di Puskesmas oleh karena kebijakan dan kemampuan Pemda.

3. Mutu pelayanan kesehatan yang kurang karena adanya proses pengambilan keputusan yang dibatasi oleh standarisasi pelayanan dasar kesehatan puskesmas.
4. Pembinaan motivasi dan karier petugas kesehatan di wilayah Kecamatan Kebayoran Baru untuk menunjang gairah kerja dalam kegiatan sehari-hari di puskesmas di wilayahnya kurang diperhatikan Pemerintah DKI Jakarta.
5. Tergalangnya kerjasama lintas sektoral dalam rangka pembinaan dan pengembangan peran serta masyarakat dalam hal layanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Kebayoran Baru secara terpadu masih jauh dari yang diharapkan.
6. Stratifikasi Puskesmas untuk menentukan tingkat perkembangan fungsi Puskesmas dalam rangka meningkatkan upaya kesehatan masyarakat kurang sejalan dengan diberlakukannya Puskesmas Swadana.
7. Berdasarkan pengamatan, jangkauan pelayanan Puskesmas sudah memadai tetapi mutunya dirasakan masih kurang, sehingga kunjungan atau pemanfaatan Puskesmas masih rendah.
8. Berkurangnya mutu pelayanan Puskesmas disebabkan oleh standar pelayanan, keterbatasan tenaga, keterbatasan perbekalan, keterbatasan pembiayaan, dan manajemen yang lemah.
9. Pasien layanan pengobatan gigi dan mulut yang datang berobat sudah dalam keadaan terlambat untuk mempertahankan giginya sehingga diperoleh kesan bahwa kurangnya informasi dan petunjuk untukelihara diri kepada masyarakat oleh institusi pelayanan kesehatan.

Dari permasalahan-permasalahan teridentifikasi tersebut maka penulis membatasi penelitian hanya pada aspek pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru kepada konsumennya (pasien) yang dilihat dari respon yang diberikannya terhadap kualitas layanan yang diperoleh mereka.

C. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah penelitian, maka masalah-masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru ?
2. Bentuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut seperti apa yang diharapkan oleh pasien yang datang ke Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru ?
3. Apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap tingkat kepuasan pasien layanan kesehatan gigi dan mulut pada Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru ?
4. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi pasien tentang layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru ?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Tingkat kepuasan pasien layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru.
2. Bentuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diharapkan oleh pasien di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru.
3. Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien tentang layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru.

E. Manfaat / Kegunaan Penelitian

Manfaat/kegunaan dari penelitian ini bagi Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dasar oleh pemerintah antara lain :

1. Mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas dalam upaya untuk menyelenggarakan suatu program yang bersifat strategis dan dapat memenuhi harapan pasien.
2. Mengetahui bentuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diharapkan dari pasien layanan kesehatan gigi dan mulut.
3. Mengukur mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien layanan kesehatan gigi dan mulut dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan dari pasien sehingga dapat dijadikan acuan untuk menghadapi terselenggaranya Puskesmas swadana.
4. Dapat diketahui faktor-faktor yang menentukan persepsi pasien tentang layanan kesehatan gigi dan mulut, sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menentukan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut sesuai dengan keinginan pasien.

F. Sistematika Penulisan

Bab I dimulai dengan latar belakang dari dilakukannya penelitian ini dan dilanjutkan dengan mengidentifikasi dan membatasi permasalahan yang ada. Perumusan masalah dan tujuan penelitian merupakan lanjutan dari identifikasi dan pembatasan masalah. Manfaat atau/ dan kegunaan dari penelitian ini merupakan sub bab berikutnya dan bab pendahuluan ini ditutup dengan sistematika penulisan.

Bab II berisi landasan teori yang disajikan merupakan bab berikutnya dengan sub bab - sub bab tentang analisis tingkat kepuasan pelanggan, pelayanan kesehatan, kriteria mutu pelayanan, serta pengertian

persepsi dan cara pengukurannya. Dilanjutkan dengan kerangka pikir penelitian serta diakhiri dengan hipotesis.

Metode penelitian disajikan dalam bab III di dalam tesis ini berisi tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode/analisis data, serta definisi operasional variabel.

Gambaran umum lokasi penelitian akan memberikan data-data atau informasi analisa situasi antara lain tentang status kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas, perilaku masyarakat, kemampuan infra struktur, serta keadaan lingkungan. Dilanjutkan dengan struktur organisasi Puskesmas dengan pembagian tugasnya, serta tata cara kerja pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas yang berkaitan dengan aspek-aspek pemasaran.

Hasil penelitian dan pembahasan merupakan pokok dari bab V dengan sub bab tingkat kepuasan pasien layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru, bentuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diharapkan oleh pasien di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru, hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru, serta faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru.

Dilanjutkan dengan kesimpulan dan saran serta dilengkapi dengan daftar pustaka yang digunakan beserta lampiran-lampiran.