

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu indikator kesehatan manusia secara keseluruhan dan kualitas seseorang. Berdasarkan riset kesehatan gigi dan mulut (Riskesdas RI, 2018) sebanyak 57,6% penduduk mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut dengan hanya terdapat 10,2% tenaga medis. Salah satu upaya untuk menanggulangi berbagai permasalahan kesehatan gigi dan mulut ialah dengan diberikannya pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Abral, 2020).

Upaya pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan langkah awal penting dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kesehatan gigi dan mulut secara dasar yang cepat dan tepat, dengan tujuan permasalahan kesehatan masyarakat dapat diatasi. Pelayanan ini diberikan pada fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, klinik dokter gigi, dan puskesmas (Napirah et al., 2016)

Pemanfaatan pelayanan kesehatan di Indonesia secara umum dapat dikatakan baik, tetapi masih ada beberapa daerah yang mengalami kendala dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Ini terlihat dari jumlah kunjungan ke puskesmas yang tersebar di seluruh Indonesia masih rendah, yaitu diperkirakan hanya mencapai 32,14% penduduk Indonesia datang ke puskesmas (Jalias et al., 2020)

Puskesmas Sapeken merupakan salah satu puskesmas yang memiliki poli gigi di Kabupaten Sumenep. Puskesmas Sapeken memiliki 13 desa yang menjadi wilayah kerjanya. Pada tahun 2019 dari 35.869 jiwa hanya terdapat 116 orang yang mengunjungi pelayanan kesehatan gigi dan mulut, kemudian pada tahun 2020 menurun menjadi 108 orang, dan pada tahun 2021 hanya 90 orang yang mengunjungi pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pada tahun 2022, dari 14.121 jiwa hanya 270 orang yang mengunjungi pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Hal ini masih sangat jauh dari harapan mengingat hanya sekitar 6,5% masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Dinkes Sumenep, 2022).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan pemanfaatan atau penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam bentuk pelayanan maupun program kesehatan gigi dan mulut yang ditujukan kepada perorangan atau bersama, dengan tujuan memelihara kesehatan gigi dan mulut. Saat ini pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut telah banyak menimbulkan minat banyak peneliti (Amalia, 2015).

Minat seseorang terhadap jasa pelayanan seperti pelayanan kesehatan gigi dan mulut berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa pelayanan tersebut dalam memberikan kepuasan. Kepuasan secara luas tersebut terkait dengan mutu secara menyeluruh yang menyangkut mutu pelayanan, pembiayaan, saluran distribusi, jaminan keamanan penggunaan dan aspek moralitas/kinerja pegawai dari suatu organisasi jasa pelayanan kesehatan. Minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dipengaruhi

oleh beberapa faktor, diantaranya adalah persepsi pasien akan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan (Afifah, 2017).

Salah satu faktor psikologis yang mempengaruhi minat pembeli yakni penilaian. Penilaian merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya rangsangan yang diterima melalui panca indera sehingga seseorang dapat menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan dan hal ini dipengaruhi pula oleh pengalaman-pengalaman yang ada pada diri yang bersangkutan (N.K.R., 2009). Menurut Jacobalis, penilaian konsumen terhadap mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang merupakan karakteristik dari pelaku penilaian antara lain umur, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, serta kepribadian dan pengalaman pasien. Sesungguhnya persepsi dibentuk oleh tiga pengaruh, yakni karakteristik dari rangsangan eksternal dapat berbentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang mempengaruhi tanggapan individu, hubungan stimuli dengan lingkungan sekitarnya yang menyebabkan setiap orang dapat memiliki persepsi yang berbeda terhadap satu obyek yang sama dan kondisi yang ada dalam diri individu yang bersangkutan.

Penilaian pasien terhadap mutu pelayanan selain dipengaruhi oleh factor-faktor yang telah disebutkan diatas juga dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Menurut (Tjiptono, 2004) faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan adalah kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman teman-teman dan komunikasi melalui iklan dan pemasaran, faktor umur, pendidikan, jenis kelamin, kepribadian,

suku, dan latar belakang budaya, serta kasus penyakit. (Supriyanto, 2003) mengatakan siapapun yang mengetahui secara khusus kebutuhan, keinginan atau harapan pelanggan maka dialah yang mempunyai keuntungan berhubungan dengan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Napiarah et al., 2016), Ada hubungan persepsi masyarakat tentang kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kesehatan yang kurang baik lebih banyak tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 93,3%. Hal ini terjadi karena persepsi masyarakat tentang kesehatan masih belum sesuai dengan konsep sehat ataupun sakit yang sebenarnya. Berdasarkan penelitian lain yang dilakukan oleh (Alamsyah, 2017) menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara variabel persepsi, fasilitas rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan perawat atau bidan, dan kemudahan informasi dengan keputusan pemanfaatan layanan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Peneliti lain (Hidana, 2018) juga meneliti dengan jumlah responden sebanyak 110 menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara variabel ketersediaan tenaga kesehatan dan persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor tahun 2018.

Menurut penelitian (Marlin Himawati, 2022) adanya hubungan yang bermakna antara persepsi dan minat yang tinggi terhadap tata letak ruang klinik gigi. Rerata persepsi terhadap tata letak ruang klinik gigi adalah 26,96

(kategori tinggi), sedangkan rerata minat sebesar 33,23 (kategori tinggi). Hasil penelitian (Afifah, 2017) bahwa minat pasien berkunjung ulang ke fasilitas kesehatan cukup tinggi sebesar 94,7% apabila harapan yang diinginkan pasien baik. Menurut (Sofiana, 2015) bahwa penilaian pasien akan pelayanan kesehatan yang baik sebesar 75% pasien akan merasa puas 62,5% dan sangat puas 35%.

Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang determinan faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Apakah ada pengaruh persepsi, harapan dan penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh persepsi, harapan dan penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh persepsi terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep

- b. Menganalisis pengaruh harapan terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep
- c. Menganalisis pengaruh penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep
- d. Menganalisis pengaruh persepsi, harapan dan penilaian pasien terhadap minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang determinan faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai determinan faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep

b. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan Masyarakat

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam determinan faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu kesehatan mengenai determinan faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui determinan faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep.

E. Keaslian Penelitian

Dari sepengetahuan penulis, belum ada penelitian yang berjudul “Determinan faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sapeken Sumenep “.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Author / Peneliti	Jurnal	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Database
1	Sitti Jai Fitri Dewi Jalias, Arman, Fairus Prihatin Idris (Jalias et al., 2020)	<i>Journal of Muslim Community Health (JMCH) Published by Postgraduate Program in Public health, Muslim University of Indonesia. 2020</i>	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional Variable independent jaminan daya tanggap layanan Kesehatan, tampilan fisik dan empati Variable dependent: Kepuasan dan minat	Hasil: uji regresi diperoleh nilai $p = 0,045$ dimana $p < 0,05$ yang artinya ada pengaruh signifikan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien. Kesimpulan: sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui kepuasan pasien. Penelitian ini menyarankan agar puskesmas tetap mempertahankan bahkan meningkatkan mutu pelayanannya	<i>Google Scholar</i>

2	Dewi Sartieka Putri, Claudia Erika, Dilla Adilah Utami (Putri et al., 2022)	Prosiding Dental Seminar Universitas Muhammadiyah Surakarta (Densium) ISSN: 2798-2769. 2020	Persepsi Pasien Puskesmas Tentang Kualitas Pelayanan Gigi Dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional Variable independent: Keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik Variable : Minat	Hasil menunjukkan terdapat hubungan yaitu pada dimensi keandalan ($p=0,049$), ketanggapan ($p=0,001$), jaminan ($p=0,000$) dan empati ($p=0,000$), sedangkan pada dimensi bukti fisik ($p=0,122$) tidak terdapat hubungan. Penilaian yang membuat pasien berminat untuk berkunjung kembali, yaitu keandalan dinilai dari pelayanan yang dilakukan dengan segera, tepat, dan akurat, ketanggapan berupa kesigapan petugas pelayanan dalam menangani keluhan pasien, jaminan pelayanan dinilai dari dokter gigi yang menjelaskan dengan baik kondisi pasien, serta adanya empati dari petugas pelayanan yang mengerti kondisi pasien. Penilaian dari bukti fisik, keadaan fasilitas puskesmas belum baik dan alat medis kurang tersedia lengkap, namun pasien tetap berminat berkunjung kembali.	Google Scholar
---	---	---	--	---	--	----------------

3	Sekar Putri Dianingrum, Sri Hidayati, Ratih Larasati (Dianingrum, Sekar Putri. Hidayati & Larasati, 2021)	Jurnal Ilmiah Keperawatan Gigi (JIKG) Volume 3 No 2 September 2021 ISSN: 2721-2033	Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Di Dental Treatment Clinic	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional Variable independent : Mutu pelayanan Variable dependent : Minat	r. Hasil penelitian ini adalah analisis data menggunakan uji chi-square dengan nilai yang tidak signifikan sebesar 0,751 ($p>0,05$). Pada penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Dental Treatment Clinic. Pada penelitian selanjutnya dapat menganalisis faktor lainnya yang diduga memiliki hubungan dengan kepuasan pasien	Google Scholar
4	Herwanda, Eka Darma Putra, Larena Yudisa Putri (Herwanda & , Eka Darma Putra, 2017)	Cakradonya Dent J 2017; 9(1):17-25	<i>The Effect Of Perceived Quality Patient To Revisit Interest Of Oral And Dental Health Service In Dental And Oral Hospital Unsyiah</i>	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional Variable independent : Tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy, Variable dependent : Pemanfaatan	Analisis menggunakan uji koefisien korelasi Lambda menunjukkan pengaruh signifikan perceived quality dan kelima dimensi kualitas layanan yaitu <i>tangible, reliability,</i> <i>responsiveness, assurance dan</i> <i>empathy</i> terhadap minat pemanfaatan ulang	Google Scholar

				ulang		
5	Marlin Himawati, Rina Putri Noer Fadilah (Marlin Himawati, 2022)	<i>Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students.</i> <i>Februari 2022; 6(1): 60-66.</i>	Pengaruh persepsi terhadap minat desain tata letak ruang klinik praktik gigi swasta pada mahasiswa profesi dokter gigi	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional Variabel independent : Persepsi Variable dependent : Minat	Rerata persepsi mahasiswa profesi dokter gigi terhadap desain tata letak ruang klinik gigi adalah 26,96 (kategori tinggi), sedangkan rerata minat mahasiswa profesi dokter gigi sebesar 33,23 (kategori tinggi). Hasil uji korelasi menunjukkan terdapat korelasi antara persepsi dengan minat mahasiswa profesi dokter gigi terhadap desain tata letak ruang klinik praktik gigi swasta dengan $p=0,001$. Analisis dilanjutkan dengan uji regresi dan didapatkan persamaan linear berupa $Y=12,068 + 0,785X$.	<i>Google Scholar</i>