

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

*Menurut World Health Organization (2018)*, menyatakan kesehatan gigi dan mulut adalah indikator utama kesehatan secara keseluruhan, kesejahteraan, dan kualitas hidup. Kesehatan gigi dan mulut merupakan keadaan rongga mulut, termasuk gigi geligi dan struktur jaringan pendukungnya terbebas dari rasa sakit dan penyakit seperti kanker mulut dan tenggorokan, infeksi luka mulut, penyakit periodontal (gusi), kerusakan gigi, kehilangan gigi, serta penyakit dan gangguan lain yang membatasi kapasitas individu dalam menggigit, mengunyah, tersenyum, dan berbicara. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2015), pemerintah daerah wajib menjamin ketersediaan tenaga, fasilitas pelayanan, alat dan obat kesehatan gigi dan mulut dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang aman, bermutu, dan terjangkau oleh masyarakat.

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah atau masyarakat (UU RI Nomor 36, 2014). Pemerintah daerah wajib menjamin ketersediaan tenaga, fasilitas pelayanan, alat dan obat kesehatan gigi dan mulut dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang aman, bermutu, dan terjangkau oleh masyarakat (Kemenkes RI, 2012). Dalam rangka

mendukung dan memenuhi keberhasilan meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat, pemerintah mengeluarkan peraturan tentang Penyelenggaraan Praktik Dokter dan Dokter Gigi.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan kesehatan ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan maka pasien juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka pelanggan akan merasa puas. Ada empat aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian mutu pelayanan praktik mandiri dokter gigi, yaitu tampilan keprofesian (aspek klinis), efisien dan efektivitas penyelenggaraan layanan, aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pasien, serta aspek kepuasan pasien yang dilayani (Asmidar, 2017).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2022, Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien.

Menurut kamus Bahasa Indonesia, mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa. Mutu adalah apa yang diharapkan atau ditentukan oleh konsumen. Mutu juga bersifat multi dimensi dan memiliki banyak segi, sehingga dalam pemaknaannya membedakan mutu berdasarkan pandangan yang bersifat individualis (Mukti, 2016). Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang

sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di pelayanan kesehatan secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan berdasarkan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Apabila pasien mengeluhkan sebagai pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan, maka pelayanan dianggap kurang bermutu sehingga pasien merasa kurang puas setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan untuk menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan pemakai jasa kesehatan (Herlambang, 2016).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan di suatu instansi kesehatan merupakan hal yang penting karena termasuk tujuan diadakannya pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien berkaitan dengan harapan dan kenyataan dalam pelayanan yang diberikan. Pada tahun 2018, Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjajaran melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam perawatan kesehatan gigi dan mulut. Hasil dari penelitian di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjajaran adalah kepuasan pasien terhadap kemampuan dokter gigi sebesar 82,09%, ketersediaan alat dan bahan sebesar 80%, kemudahan untuk mendapatkan pelayanan 83,54%, keadaan ruang tunggu 71,54%, kinerja petugas selain dokter 76,15%, dan pelayanan secara keseluruhan 78,67%. Hasil akhir dari perhitungan untuk seluruh indikator adalah 78,66%. Kesimpulan yang dapat

ditarik dari penelitian yang dilakukan yaitu pasien merasa puas terhadap perawatan kesehatan gigi dan mulut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Antari, 2022) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara Tahun 2022, terdapat hasil pada dimensi *tangibles* yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 96.7%, pada dimensi *reliability* yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 93.3%, pada dimensi *responsiveness* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 100%, pada dimensi *assurance* yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 93.3%, dan pada dimensi *empathy* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 30%.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Permatasari, 2022) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Kabupaten Gianyar Tahun 2022, terdapat hasil pada dimensi *tangibles* yang paling banyak adalah kategori tidak puas dengan persentase 58.3%, pada dimensi *reliability* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 44.4%, pada dimensi *responsiveness* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 50%, pada dimensi *assurance* yang paling banyak adalah kategori sangat puas dan puas dengan persentase 38.8%, dan pada dimensi *empathy* yang paling banyak adalah kategori puas dengan persentase 41.6%.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan sebelumnya bahwa praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No.15, Dalung, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung terletak pada lokasi yang sangat strategis dengan kepadatan

penduduk yang cukup tinggi, selain itu juga dalam sehari pasien yang datang ke praktik mandiri ini bisa mencapai 5 pasien. Berdasarkan hasil dari google review diketahui bahwa tingkat kepuasan dari 35 pasien adalah sangat baik, karena pasien memberikan lima bintang pada aplikasi google tersebut, namun sebanyak dua orang memberikan empat bintang tanpa disertai alasan. Praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara ini belum pernah dilakukan penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dari uraian tersebut, maka menjadi hal penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara. Dengan demikian, maka diharapkan dapat diketahui gambaran kepuasan pasien menggunakan dimensi mutu pelayanan suatu praktik dokter gigi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara Tahun 2023?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara Tahun 2023.

## 2. Tujuan khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara dari aspek *tangibles* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2023.
- b. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara dari aspek *reliability* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2023.
- c. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara dari aspek *responsiveness* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2023.
- d. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara dari aspek *assurance* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2023.
- e. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara dari aspek *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2023.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian dapat dijadikan referensi pada perpustakaan Poltekkes Kemenkes Denpasar Jurusan Kesehatan Gigi tahun 2023 dan sumber informasi bagi dunia ilmu pengetahuan kesehatan gigi untuk pengembangan penelitian terkait dengan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik mandiri dokter gigi.

### **2. Bagi Praktik Mandiri Dokter Gigi**

Dapat memberikan informasi pada pengembangan Program Kesehatan Gigi dan Mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi, serta menjadi bahan masukan untuk melakukan evaluasi dalam perencanaan strategis atau perencanaan operasional Praktik Dokter Gigi Mandiri.

### **3. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, serta dapat dijadikan masukan untuk penelitian lebih lanjut.