

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan (Anggia et al., 2020).

Seiring dengan membaiknya tingkat pendidikan masyarakat, meningkatnya keadaan sosial ekonomi masyarakat, serta adanya kemudahan di bidang transportasi dan komunikasi menyebabkan informasi semakin mudah didapatkan, disamping itu majunya ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) serta derasnya informasi mengakibatkan sistem nilai dalam masyarakat berubah. Akibatnya masyarakat cenderung menuntut pelayanan umum yang lebih bermutu, maka fungsi pelayanan di rumah sakit, puskesmas, maupun praktik swasta dokter gigi secara bertahap perlu ditingkatkan agar lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien, keluarga, maupun masyarakat (Angraini, 2015)

Menurut Pohan (dalam Cynthia, 2018) layanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas dan sangat berterima kasih karena semua yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan pasien. Oleh sebab itu, pasien akan menyebarluaskan kepada setiap orang mengenai kepuasan pelayanan kesehatan

yang telah didapatkan, sehingga pasien atau masyarakat akan tertarik untuk melakukan kunjungan ke pelayanan kesehatan tersebut.

Pada saat ini kesadaran masyarakat Indonesia akan kesehatan gigi dan mulut masih rendah dan cenderung mencari pengobatan pada saat muncul keluhan. Rata-rata masyarakat berkunjung ke Dokter Gigi dalam kondisi memerlukan perawatan yang kompleks dengan resiko biaya yang lebih tinggi. Keadaan ini menunjukkan bahwa *effective demand* untuk pengobatan gigi di Indonesia masih rendah, yaitu hanya 7% dari populasi. Akibat terlambatnya perawatan gigi maka sebagian besar kasus penyakit gigi berakhir dengan kehilangan gigi dikarenakan pencabutan. Pola masyarakat yang seperti ini memerlukan tindakan pencegahan dan promosi yang bersifat intervensi yang hanya dapat dilakukan apabila Dokter Gigi berperan pada pelayanan primer (Dewanto dan Lestari, 2014).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan sesudah pelayanan kesehatan gigi dan mulut mereka terima. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat). Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap ketidak sesuaian tingkat kepentingan pasien dengan kinerja yang dapat dirasakan setelah pengguna jasa menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Muninjaya, 2011).

Menurut Pohan (dalam Handayani, 2016) mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas layanan, antara lain adalah:

(1) daya tanggap (*responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, (2) jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan, (3) bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, (4) empati (*emphaty*) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dan (5) kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini, 2015) tentang Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone, terdapat hasil kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan sebesar 84, 6% dengan kategori puas, pada dimensi empati menunjukkan 81, 5% pasien merasa puas, pada dimensi daya tanggap menunjukkan 36.9% pasien merasa puas, pada dimensi tampilan fisik menunjukkan 84, 6% pasien merasa puas, pada dimensi pelayanan medis menunjukkan 72, 3% merasa puas.

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%.

Pada salah satu Praktik Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Timur belum pernah dilakukan penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan hasil dari *google review* salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur, diketahui bahwa tingkat kepuasan dari 118 pasien adalah sangat baik, karena pasien memberikan lima bintang pada aplikasi *google* tersebut. Sebanyak empat orang pasien memberikan bintang empat tanpa disertai alasan. Dari uraian tersebut, maka menjadi hal penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur. Dengan hal ini, maka diharapkan dapat diketahui gambaran kepuasan pasien menggunakan dimensi mutu pelayanan suatu praktik dokter gigi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur tahun 2023”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur tahun 2023.

### **2. Tujuan khusus**

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk:

- a. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur dari aspek *tangibles* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas pada tahun 2023.
- b. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur dari aspek *reliability* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas pada tahun 2023.
- c. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur dari aspek *responsiveness* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas pada tahun 2023.
- d. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur dari aspek *assurance* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas pada tahun 2023.
- e. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur dari aspek *emphaty* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas pada tahun 2023.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat praktis**

- a. Bagi praktik mandiri dokter gigi dapat digunakan sebagai informasi dan bahan acuan untuk mengkaji bagaimana meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di wilayah kerja sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar yang merata dan terjangkau
- b. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang di dapat selama perkuliahan

### **2. Manfaat teoritis**

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data sekunder untuk pengembangan penelitian selanjutnya
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan masyarakat dalam mengetahui kualitas layanan kesehatan