

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sektor kesehatan menjadi salah satu bidang yang sedang giat digalangkan pembangunannya oleh Indonesia. Hal tersebut selaras dengan usaha nasional dalam rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan (RPJPK) 2005-2025 yang mempunyai tujuan untuk peningkatan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bahagia setiap orang supaya bisa terwujudnya peningkatan taraf kesehatan masyarakat yang seoptimal mungkin (Ibrahim, Meisyaroh, dan Daswanti, 2018).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu bentuk upaya pembangunan dalam bidang kesehatan. Kepuasan pasien ialah salah satu tanda berhasilnya pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Handayani, 2016). Mengukur kepuasan pengguna ialah cara yang tepat untuk mengukur seberapa baik layanan medis yang diterima. Hal ini karena jenis pelayanan medis yang dibutuhkan dalam situasi tertentu akan tergantung pada profesi tenaga kesehatan, serta keinginan dan kemampuan daya beli yang dimiliki oleh masyarakat. Seseorang yang merasa puas dengan suatu produk atau jasa dikatakan puas jika produk atau jasa tersebut memenuhi atau melebihi harapannya (Nursalam, 2014).

Gupta (dalam Darmin, dkk., 2022), memberitahukan bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan dalam memberikan perawatan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan pasien sangat penting bagi masyarakat. Persepsi pasien terhadap kepuasan pelayanan, menurut Pohan (2007), sangat penting karena menentukan apakah pasien akan mematuhi tindakan yang direkomendasikan dan kembali untuk perawatan lebih

lanjut. Pasien harus mendapatkan perawatan yang baik dari penyelenggara layanan kesehatan, hal tersebut sangatlah penting untuk diperhatikan. Menurut Puspitasari (dalam Darmin, dkk, 2022), Konsumen pelayanan kesehatan akan menilai tingkat kepuasan mereka dengan membandingkan kualitas pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka. Tingkat kepuasan pasien ialah indikator yang baik tentang seberapa baik kinerja penyedia layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Berbagai metode pengukuran dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Instrumen *service quality (servqual)* dapat diterapkan untuk berbagai situasi layanan, menurut beberapa metodologi dan studi terkini. Perbandingan antara tingkat layanan yang diharapkan konsumen dan tingkat layanan yang benar-benar mereka terima dikenal sebagai kualitas layanan. Ketika kualitas layanan yang dirasakan memenuhi atau melampaui kualitas layanan yang dimaksudkan, layanan tersebut dianggap berkualitas tinggi dan memuaskan. Interaksi antara pasien dan rumah sakit memiliki dampak yang signifikan terhadap standar pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit. Dengan mengukur tingkat kepuasan pasien, penting untuk memahami kriteria utama pelanggan ketika mengevaluasi kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Dengan begitu, standar layanan kesehatan dapat dinaikkan untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Perlakuan petugas kesehatan telah terbukti memiliki korelasi substansial dengan kepuasan pasien, yang merupakan komponen penting dari perawatan kesehatan (Nur'aeni, Simanjorang, dan Jamaluddin, 2020). Sejumlah hasil penelitian memperlihatkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Pendapat dari Ndambukti (dalam Nababan, Listiawaty,

dan Berliana, 2020), tingkat kepuasan pasien di Kenya 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapu India menurut Twayana 34,3% sementara itu angka kepuasan pasien 42,8% ditunjukkan oleh Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Antari (2022), terhadap “layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara”, yaitu pada dimensi *tangibles*, kategori tidak puas menyumbang persentase tertinggi (96,7%), kategori tidak puas menyumbang persentase tertinggi (93,3%) pada dimensi *reliability*, kategori puas menyumbang persentase tertinggi (100%) pada dimensi *responsiveness*, kategori tidak puas menyumbang persentase tertinggi (93,3%) pada dimensi *assurance*, dan kategori puas menyumbang persentase tertinggi (30%) pada dimensi *empathy*. Dengan melihat hasil tersebut, kesimpulan yang bisa ditarik yaitu dari sejumlah dimensi tingkat kepuasan pasien, sebagian besar pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diperoleh dari praktik mandiri di wilayah Denpasar Utara yang dikunjungi.

Terapis gigi dan mulut ialah tenaga kesehatan yang cakap dalam bidang preventif dan promotif serta dapat bekerja bersama dengan profesional perawatan kesehatan lainnya untuk mengatasi masalah kesehatan gigi dan mulut. Tugas Pokok Terapis Gigi dan Mulut yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 (Kepmenkes, 2016) ialah “melaksanakan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut, di bidang promotif, preventif, dan kuratif terbatas untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut yang optimal pada individu, kelompok, dan masyarakat”.

Survei awal yang dilakukan sebelumnya bahwa salah satu praktik mandiri ini terletak pada lokasi yang sangat strategis dengan kepadatan penduduk yang cukup tinggi. Jumlah kunjungan pasien yang berobat ke salah satu praktik mandiri terapis gigi dan mulut di desa Peguyangan pada tahun 2022 bulan Oktober 16 pasien, November 17 pasien, Desember 30 pasien sehingga dalam tiga bulan terakhir mencapai 63 pasien, sedangkan enam bulan sebelumnya hanya mencapai 46 pasien. Ini menunjukkan adanya peningkatan sekitar 57% pasien dalam tiga bulan terakhir. Dengan melihat hasil dari *google review* pada salah satu praktik mandiri terapis gigi dan mulut di desa Peguyangan, bisa dilihat bahwa bintang lima pada aplikasi *google* menandakan tingkat kepuasan dari tiga pasien ialah sangat baik. Pasien mengatakan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan, dan juga tempat yang digunakan bersih dan rapi. Sebelumnya di tempat praktik ini belum pernah dijalankan penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien mengenai pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dengan didasarkan pada penjelasan tersebut, maka melangsungkan observasi lebih lanjut terhadap tingkat kepuasan klien terhadap perawatan kesehatan gigi dan mulut di praktek mandiri terapis gigi dan mulut sangatlah penting.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah yang bisa disusun oleh peneliti yaitu “Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut Tahun 2023?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut tahun 2023.

### **2. Tujuan khusus**

Tujuan khusus penelitian ini ialah seperti dibawah ini :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut dari aspek Tangibles dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas tahun 2023.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut dari aspek Reliability dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas tahun 2023.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut dari aspek Responsiveness dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas tahun 2023.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut dari aspek Assurance dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas tahun 2023.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut dari aspek Empathy dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas tahun 2023.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat teoritis

a. Bagi praktik mandiri terapis gigi dan mulut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dari terapis gigi dan mulut yang bersangkutan untuk kemajuan ataupun pengembangan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

b. Bagi peneliti bisa memperkaya wawasan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang diperoleh semasa perkuliahan.

##### 2. Manfaat praktis

a. Bagi terapis gigi dan mulut dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam perencanaan strategis atau perencanaan operasional praktik mandiri terapis gigi dan mulut.

b. Hasil penelitian ini bisa diterapkan sebagai acuan masyarakat untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan.