

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian dari kesehatan badan yang tidak bisa dipisahkan dikarenakan gigi adalah salah satu bagian tubuh yang berfungsi untuk mengunyah, berbicara dan mempertahankan bentuk wajah, sehingga penting untuk menjaga kesehatan gigi seawal mungkin agar dapat bertahan lebih lama didalam rongga mulut. Pemerintah daerah harus menjamin ketersediaan tenaga, fasilitas pelayanan, alat serta obat kesehatan gigi dan mulut dalam rangka membagikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang aman, berkualitas, dan tercapai oleh masyarakat. Dalam rangka mendukung dan memenuhi kesuksesan meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat, pemerintah menciptakan peraturan tentang Penyelenggaraan Praktik Dokter dan Dokter Gigi (Kemenkes RI, 2012).

Kepuasan pasien adalah salah satu penanda keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan yang berbobot, dan sungguh penting untuk mengevaluasi mutu layanan suatu praktik mandiri dokter gigi. Kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa seseorang sesudah membandingkan antara kenyataan dan harapannya. Ada empat aspek mutu yang bisa digunakan sebagai penanda penilaian mutu pelayanan praktik mandiri dokter gigi, yakni bentuk keprofesian (aspek klinis), efisien dan efektivitas pengelolaan pelayanan, aspek keselamatan, kesejahteraan, dan kenyamanan pasien, serta aspek kepuasan pasien yang dilakukan (Asmidar, 2008).

Pelayanan yang bermutu atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan dan harapan masyarakat. Oleh sebab itu, maka kualitas

pelayanan wajib dicermati dan selalu fokus terhadap kepuasan pelanggan (Hardiansyah, 2011). Mutu pelayanan kesehatan pada kenyataannya terkait dekat dengan aspek kepuasan pasien (*client satisfaction*). Mutu tidak gampang untuk diartikan tetapi gampang untuk dirasakan, wujudnya ialah pelayanan petugas yang tidak ramah, antrian pasien di loket, ataupun waktu tunggu pelayanan yang lambat. Hal ini akan dikeluhkan sebagai pelayanan yang kurang setara dengan harapan pasien, pelayanan yang kurang berkualitas sehingga pasien merasa tidak puas sesudah mendapatkan pelayanan yang dilakukan (Utami, 2003).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Permatasari (2022) tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Terhadap Layanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Kabupaten Gianyar hasilnya menggambarkan bahwa responden 58.3% merasa tidak puas terhadap variabel wujud/bukti langsung (*tangibles*), 44.4% puas terhadap variabel kehandalan (*reliability*), 50% puas terhadap variabel ketanggapan (*responsiveness*), 38.8% puas terhadap variabel jaminan dan kepastian (*assurance*), dan 41.6% puas terhadap variabel empati (*emphaty*).

Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Antari (2022) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara hasilnya menggambarkan bahwa responden merasa tidak puas dengan persentase 96.7% pada variabel wujud/bukti langsung (*tangibles*), 93.3% tidak puas terhadap variabel kehandalan (*reliability*), 100% puas terhadap variabel ketanggapan (*responsiveness*), 93.3% tidak puas terhadap variabel jaminan dan kepastian (*assurance*), dan 30% puas terhadap variabel empati (*emphaty*).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Triwardani (2017) tentang Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang hasilnya menggambarkan bahwa Karakteristik responden di Puskesmas Pamulang terbanyak berumur 26-35 sebanyak 29,1%. Sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 57,3%. Pendidikan terbanyak pendidikan menengah (SMA/MAN sederajat) sebanyak 45,5%. Pekerjaan terbesar yang dimiliki oleh responden adalah Pensiunan/ Pengangguran/ Ibu Rumah Tangga sebanyak 32,7%

Berdasarkan hasil dari *google review* pada salah satu praktik mandiri dokter gigi di Desa Renon, Kecamatan Denpasar Selatan, diketahui bahwa tingkat kepuasan dari 20 pasien adalah sangat baik, karena pasien memberikan lima bintang pada aplikasi *google* tersebut. Namun terdapat satu pasien memberikan empat bintang dan satu pasien memberikan satu bintang pada aplikasi *google* tersebut. Dari uraian tersebut, maka menjadi hal penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di Desa Renon, Kecamatan Denpasar Selatan. Dengan hal ini, maka diharapkan dapat diketahui gambaran kepuasan pasien menggunakan dimensi mutu pelayanan suatu praktik mandiri dokter gigi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut : “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi tahun 2023?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi Tahun 2023.

### **2. Tujuan khusus**

- a. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2023.
- b. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi berdasarkan jenis kelamin dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2023.
- c. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi berdasarkan usia dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2023.
- d. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi berdasarkan tingkat pendidikan dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2023.
- e. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi berdasarkan pekerjaan dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2023.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat praktis**

- a. Bagi praktik mandiri dokter gigi dapat dimanfaatkan sebagai informasi dan bahan referensi untuk menelaah bagaimana meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di wilayah kerja sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar yang menyeluruh dan terjangkau.
- b. Bagi peneliti dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang didapatkan sewaktu perkuliahan.

### **2. Manfaat teoritis**

- a. Hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai data sekunder pada pengembangan penelitian berikutnya.
- b. Hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai referensi masyarakat dalam mengetahui mutu layanan kesehatan.