

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan gigi dan mulut mengacu pada keadaan sehat dari jaringan keras dan lunak gigi serta struktur dan elemen yang terkait di dalam rongga mulut, yang memungkinkan seseorang untuk makan, berbicara dan berinteraksi sosial tanpa gangguan fungsional, gangguan estetika dan rasa tidak nyaman akibat penyakit, penyimpangan oklusi dan kehilangan gigi sehingga seseorang dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomi (Kemenkes RI dalam Wijaya, 2022). Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut adalah setiap penyelenggaraan upaya Kesehatan Gigi dan Mulut yang ditujukan untuk meningkatkan kesehatan gigi dan mulut, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan gigi dan mulut perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat secara menyeluruh, terpadu dan bermutu (Permenkes RI, 2016).

Layanan kesehatan bermutu yakni pelayanan kesehatan yang selalu berusaha memenuhi harapan pasien. Banyak faktor yang menyebabkan pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan, diantaranya termasuk mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Yunike dkk., 2023). Menurut Ulumiyah (2018), kualitas pelayanan kesehatan tidak terlepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien juga dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan kualitas pelayanan suatu

fasilitas kesehatan. Menurut Astuti (2020), dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud adalah: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*empaty*).

Menurut Sukei (dalam Lestari, Rizany dan Setiawan, 2021), kepuasan pasien adalah tercukupinya keinginan bahwa didapatkan melalui keahlian melaksanakan aktivitas, bekerja maupun mendapatkan sesuatu berdasarkan kebutuhan yang diharapkan. Banyak pasien yang merasa tidak puas akibat dari sesuatu yang terjadi, dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan tidak terpenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santi (2023) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Perum Dalung Permai No.15 Kuta Utara Tahun 2023, menunjukkan bahwa pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang paling banyak adalah kategori puas yaitu dimensi *tangibles* dengan persentase 66,7%, dimensi *reliability* dengan persentase 46,7%, dimensi *responsiveness* dengan persentase 60%, dimensi *assurance* dengan persentase 86,7%, dan dimensi *empathy* dengan persentase 73,3%.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniati (2023) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Desa Renon, Kecamatan Denpasar Selatan Tahun 2023, menunjukkan bahwa pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang responden terbanyak adalah kategori puas yakni dimensi *tangibles* dengan persentase 53,3%, dimensi *reliability* dengan persentase 56,7%, dimensi *responsiveness* dengan persentase 56,7%, dimensi *assurance* dengan persentase 83,4%, dan dimensi *empathy* dengan persentase 66,6%. Berdasarkan karakteistik

responden, didapatkan hasil bahwa sebagian besar berjenis kelamin perempuan sejumlah 16 orang (53,4%), berdasarkan usia responden terbanyak adalah usia 17-35 tahun sejumlah 19 orang (63,3%), berdasarkan tingkat pendidikan responden terbanyak adalah SMA/SMK sederajat sejumlah 19 orang (63,3%), dan berdasarkan pekerjaan responden terbanyak adalah swasta sejumlah 11 orang (36,7%).

Menurut Dewanto (2014), seorang dokter gigi yang menyelenggarakan praktik mandiri maupun bertugas di klinik hendak memberi pelayanan kedokteran gigi yang kompleks guna melaksanakan perawatan kuratif dan rehabilitatif. Pelayanan yang diberikan akan lebih memungkinkan memenuhi harapan seseorang yang dianggap menjadi pasien. Menurut Hidayah, Muhandi dan Suwarsih (2022), konsumen dalam hal ini adalah pasien menjadi bagian penting dalam berjalannya suatu usaha, oleh karena itu kepuasan konsumen atau pasien terhadap produk yang ditawarkan menjadi sangat penting.

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilaksanakan sebelumnya di sebuah praktik dokter gigi mandiri di Kelurahan Sesetan, Kecamatan Denpasar Selatan berlokasi di wilayah padat penduduk, selain itu rata-rata kunjungan pasien bisa mencapai enam pasien perhari. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2023 bulan Juli 95 pasien, bulan Agustus 103 pasien, bulan September 107 pasien sehingga dapat disimpulkan total kunjungan pasien dalam tiga bulan terakhir mencapai 305 pasien yang dimana mengalami peningkatan kunjungan pada setiap bulannya. Pada praktik mandiri dokter gigi ini sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian, maka dari itu praktik mandiri dokter gigi yang berada di Kelurahan Sesetan, Kecamatan Denpasar Selatan ini peneliti gunakan sebagai tempat penelitian mengenai kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti ingin mengetahui “Bagaimanakah Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2024”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Adapun tujuan umum yaitu adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi tahun 2024.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Selatan dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas tahun 2024.
- b. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Selatan berdasarkan umur dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2024.
- c. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Selatan berdasarkan jenis kelamin dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2024.
- d. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Selatan

berdasarkan tingkat pendidikan dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2024.

- e. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Selatan berdasarkan pekerjaan dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Bagi praktik mandiri dokter gigi sebagai bahan evaluasi untuk kemajuan ataupun pengembangan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
- b. Bagi peneliti, dapat meningkatkan pemahaman, pengetahuan dan implementasi ilmu yang didapat selama perkuliahan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi praktik mandiri dokter gigi dapat dijadikan sumber informasi untuk upaya menembangkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di wilayah kerja sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar yang menyeluruh dan terjangkau.
- b. Hasil penelitian ini dapat diaplikasikan menjadi referensi masyarakat dalam mengetahui mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi.