

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan gigi dan mulut berperan krusial dalam menandakan kesejahteraan secara keseluruhan, serta memengaruhi kualitas hidup individu. Aspek-aspek yang termasuk dalam kesehatan gigi dan mulut mencakup keadaan rongga mulut, termasuk gigi dan jaringan penyangga, yang harus bebas dari nyeri dan patologi seperti infeksi, kerusakan struktural dan kehilangan gigi, kondisi periodontal, rongga mulut dan faring, bersama dengan gangguan lain yang mengganggu fungsi makan, seperti gangguan dalam menggigit dan mengunyah, yang akhirnya dapat menyebabkan ketidaknyamanan dalam aktivitas interpersonal seperti tersenyum dan berbicara (WHO,2018).

Kesehatan gigi dan mulut adalah komponen esensial dari kesehatan tubuh secara keseluruhan. Hal ini karena gigi berperan dalam berbagai fungsi penting seperti berbicara, mengunyah, dan menjaga struktur wajah. Oleh karena itu, memelihara kesehatan gigi agar tetap optimal sepanjang hidup sangatlah krusial. Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk memastikan tersedianya tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan, peralatan, serta obat-obatan untuk kesehatan gigi dan mulut yang berkualitas, aman, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah telah merumuskan peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan praktik dokter dan dokter gigi guna mendukung serta mencapai keberhasilan dalam peningkatan kesehatan gigi dan mulut masyarakat (Kemenkes RI, 2012). Upaya kesehatan mencakup serangkaian aktivitas yang dilaksanakan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan, dengan tujuan memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui kegiatan

peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pemulihan kesehatan, dan pengobatan penyakit, yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun masyarakat (UU RI Nomor 36, 2014).

Pelayanan dapat dikatakan bermutu dan memuaskan jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kemauan dan harapan masyarakat. Agar didapatnya pelayanan yang bermutu dan memuaskan maka kualitas pelayanan wajib dicermati dan selalu fokus terhadap kepuasan pelanggan (Hardiansyah, 2011).

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada kemampuan layanan kesehatan untuk mencapai tingkat kesempurnaan tertentu. Hal ini bukan hanya tentang memenuhi kepuasan pasien berdasarkan rata-rata populasi, tetapi juga mematuhi standar dan kode etik profesional yang berlaku (Munijaya, 2010). Kualitas ini mencerminkan sejauh mana kebutuhan individu atau masyarakat terhadap perawatan kesehatan terpenuhi sesuai dengan standar profesional yang baik, dengan pemanfaatan sumber daya yang wajar, efisien, dan efektif dalam batas kemampuan pemerintah dan masyarakat. Pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara aman serta mampu memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang berlaku (Bustami, Astuti dan Neli, 2018).

Menilai tingkat kepuasan pasien merupakan hal yang esensial ketika sebuah rumah sakit berencana untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatannya. Proses pengukuran ini memungkinkan rumah sakit untuk memahami sejauh mana penerimaan pasien terhadap layanan yang telah diberikan. Apabila hasil pengukuran menunjukkan ketidakpuasan pasien, hal ini menjadi isu yang harus segera ditangani oleh manajemen rumah sakit. Kegagalan dalam menangani ketidakpuasan ini dapat menyebabkan pasien beralih ke fasilitas kesehatan lain

yang dapat memenuhi ekspektasi mereka (Ninla Elmawati Falabiba, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Antari (2022) mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara pada tahun 2022 menunjukkan hasil yang bervariasi pada berbagai dimensi layanan. Pada dimensi *tangibles*, mayoritas pasien merasa tidak puas dengan persentase sebesar 96,7%. Dimensi *reliability* juga menunjukkan ketidakpuasan dominan dengan 93,3% pasien menyatakan tidak puas. Sebaliknya, pada dimensi *responsiveness*, seluruh pasien (100%) merasa puas. Pada dimensi *assurance*, terdapat ketidakpuasan yang dominan dengan persentase 93,3%. Terakhir, pada dimensi *empathy*, hanya 30% pasien yang merasa puas.

Studi yang dilakukan oleh Hadri (2023) mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi yang berlokasi di Jln. Perum Dalung Permai No.15 Kuta Utara Tahun 2023, menunjukkan bahwa pada dimensi *tangibles*, sebagian besar responden berada dalam kategori puas dengan persentase 66,7%. Selanjutnya, pada dimensi *reliability*, responden yang merasa puas mencapai 86,7%, dan pada dimensi *empathy*, mayoritas responden juga merasa puas dengan persentase 73,3%.

Penelitian yang dilakukan oleh Kurniati (2023) mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi di Desa Renon, Kecamatan Denpasar Selatan pada tahun 2023, menunjukkan hasil yang bervariasi pada beberapa dimensi pelayanan. Pada dimensi *tangibles*, sebagian besar responden mengindikasikan kepuasan dengan persentase 53,3%. Pada dimensi *reliability*, kategori puas mencapai 56,7%. Begitu pula pada dimensi

responsiveness, kategori puas juga sebesar 56,7%. Sementara itu, pada dimensi *empathy*, tingkat kepuasan tertinggi tercatat dengan persentase 66,6%.

Berdasarkan ulasan di *Google Review* untuk sebuah praktik mandiri dokter gigi di wilayah Kuta Utara, ditemukan bahwa delapan pasien memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dengan memberi lima bintang. Namun, ada juga sejumlah pasien yang memilih untuk tidak memberikan penilaian bintang di aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait temuan ini.

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 praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara Tahun 2024?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara Tahun 2024.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara dari aspek *tangibles* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun

2024.

- b. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara dari aspek *reliability* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2024.
- c. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara dari aspek *responsiveness* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2024.
- d. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara dari aspek *assurance* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2024.
- e. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada salah satu praktik mandiri dokter gigi di Wilayah Kuta Utara dari aspek *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis

- a. Penelitian yang telah dilakukan dapat berfungsi sebagai literatur rujukan di perpustakaan Jurusan Kesehatan Gigi, Poltekkes Kemenkes Denpasar, tahun 2024, serta menjadi sumber informasi yang berharga bagi para akademisi dan peneliti dalam bidang ilmu pengetahuan kesehatan gigi. Khususnya, penelitian

ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan studi lanjutan yang berkaitan dengan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik dokter gigi mandiri.

- b. Dokter gigi yang berpraktik secara independen dapat menggunakan informasi ini sebagai sumber referensi untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan gigi dan mulut di wilayah praktik mereka.
- c. Sementara itu, bagi para peneliti, informasi ini dapat menjadi landasan tambahan untuk memperluas pemahaman mereka tentang kepuasan terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut, serta memberikan arahan bagi penelitian selanjutnya..

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.