

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan gigi dan mulut merujuk pada kondisi sehat dari jaringan keras dan jaringan lunak gigi serta elemen-elemen yang terkait dengan rongga mulut. Keadaan ini memungkinkan individu untuk makan, berbicara, dan berinteraksi sosial tanpa mengalami disfungsi gangguan estetik, atau ketidaknyamanan akibat penyakit kelainan oklusi dan kehilangan gigi. Dengan demikian, seseorang dapat menjalani kehidupan yang produktif baik dari segi sosial maupun ekonomi (Peraturan Menteri Kesehatan No. 89, 2015).

Data Riskesdas (2018), tercatat bahwa dari 57,6% penduduk Indonesia yang mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut hanya 10,2% diantaranya yang mengakses layanan kesehatan gigi. Sebagian besar masyarakat hanya mengunjungi Dokter Gigi Ketika memerlukan perawatan yang kompleks dengan biaya yang tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa *effective demand* untuk perawatan gigi di Indonesia masih rendah, yaitu hanya sebesar 7% dari total populasi. Di Provinsi Bali dari 58,4% penduduk yang mengalami masalah gigi dan mulut, hanya 16,2% yang mendapatkan perawatan oleh tenaga medis gigi.

Penundaan dalam penanganan perawatan gigi sering kali mengakibatkan banyak kasus penyakit gigi berakhir dengan pencabutan gigi. Kebiasaan masyarakat yang demikian memerlukan tindakan pencegahan dan promosi kesehatan berupa intervensi yang hanya dapat diwujudkan apabila dokter gigi terlibat dalam pelayanan primer (Dewanto dan Lestari, 2014).

Upaya kesehatan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan kesatuan, integrasi dan kelanjutan yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah atau masyarakat (UU RI Nomor 36, 2014). Pemerintah daerah wajib menjamin ketersediaan tenaga, fasilitas pelayanan, alat dan obat kesehatan gigi dan mulut dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang aman, bermutu, dan terjangkau oleh masyarakat. Untuk mendukung dan memenuhi keberhasilan meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat, pemerintah mengeluarkan peraturan tentang penyelenggaraan praktik dokter dan dokter gigi (Kemenkes RI, 2012).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan oleh tenaga medis gigi menghasilkan mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan ini merujuk pada tingkat kesempurnaan yang sesuai dengan standar profesi dan pelayanan dengan memanfaatkan potensi sumber daya yang tersedia secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan berdasarkan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Apabila pasien mengeluhkan sebagai pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan, maka pelayanan dianggap kurang bermutu sehingga pasien merasa kurang puas setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan untuk

menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan pemakai jasa kesehatan (Herlambang, 2016).

Pada era saat ini, peningkatan kualitas Pendidikan berbanding lurus dengan perbaikan kondisi social 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).

Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah melakukan perbandingan antara kenyataan dengan harapannya (Budi Artawa, *et. all.* (2016). Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan kenyataan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2013)

Menurut Pohan (dalam Handayani, 2016), terdapat 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 (*empathy*) 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.

Hasil penelitian Arista (2023), tentang tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur tahun 2023 yaitu menunjukkan bahwa setiap dimensi dengan persentase paling banyak dengan kategori puas, yaitu : Pada dimensi *tangibles* dengan kategori puas sebesar 63,4%, pada dimensi *realibility* dengan kategori puas sebesar 86,7%, pada dimensi *responsiveness* dengan kategori puas sebesar 76,7%, pada dimensi *assurance* dengan adalah kategori puas sebesar 63,4%, dan pada dimensi *empathy* dengan adalah kategori puas sebesar 83,4%.

Hasil penelitian Ayu Febria (2023), tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di Desa Renon, Kecamatan Denpasar Selatan menunjukkan bahwa setiap dimensi dengan persentase paling banyak dengan kategori puas, yaitu : Pada dimensi *tangibles* dengan kategori puas sebesar 53,3%, pada dimensi *realiability* dengan kategori puas sebesar 56,7%, pada dimensi *responsiveness* dengan kategori puas sebesar 56,7%, pada dimensi *assurance* dengan kategori puas sebesar 83,4%, dan pada dimensi *empathy* dengan kategori puas sebesar 66,6%.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada praktik mandiri dokter gigi di Jl. Taman Giri No. 18, Mumbul, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung

terletak pada lokasi yang sangat strategis dengan kepadatan penduduk yang cukup tinggi, selain itu juga dalam sehari pasien yang datang ke praktik mandiri ini berkisar 3-5 pasien. Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jl. Taman Giri No. 18, Mumbul, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung belum pernah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan hasil dari *google review* salah satu praktik mandiri dokter gigi di Kuta Selatan, diketahui bahwa tingkat kepuasan dari 35 pasien adalah sangat baik, karena pasien memberikan bintang lima pada aplikasi google tersebut. Dari uraian tersebut, maka menjadi hal penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada salah satu praktik mandiri dokter gigi di Kuta Selatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut, “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di Kuta Selatan Tahun 2024?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum yaitu mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di Kuta Selatan tahun 2024.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus untuk penelitian ini adalah

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

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 didapat 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.