

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. masyarakat. Menurut Undang Undang No 17 tahun 2023 tentang Kesehatan, pasal 70 ayat 1 pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat. Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi, dan pemulihan kesehatan gigi (Dewan Perwakilan Rakyat RI, 2023).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sarana pelayanan kesehatan. Jumlah sarana pelayanan kesehatan gigi dan mulut masih belum memadai. Data terakhir berdasarkan hasil Profil Kesehatan Gigi dan Mulut yang dikeluarkan oleh Direktorat Kesehatan Gigi menunjukkan bahwa jumlah Puskesmas di Indonesia sebanyak 7.236 unit dan jumlah Puskesmas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebanyak 5.427 unit. Rasio Puskesmas : Dokter gigi (3 : 1). Jumlah kunjungan rata-rata per hari sebanyak 5,16. Rasio perawat gigi terhadap jumlah penduduk adalah 1 : 23.000, sedangkan target 2010 perawat gigi per 100.000 penduduk 1 perawat gigi 16.000 penduduk (Puskesmas Sukawati, 2014 dalam Putu *et al.*, 2016)

Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak menjadi penting ketika suatu rumah sakit akan melakukan upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut akan diketahui sejauh mana penerimaan pasien terhadap layanan kesehatan yang sudah diselenggarakan, jika belum sesuai dengan harapan pasien, maka hal tersebut menjadi suatu masalah bagi organisasi rumah sakit untuk segera ditangani, jika tidak pasien akan segera mencari fasilitas layanan kesehatan yang memenuhi harapannya (Ninla Elmawati Falabiba, 2019)

Menurut kemenkes RI mutu pelayanan kesehatan adalah kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Munijaya, 2010). Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya yang wajar, *efisien*, *efektif* dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Astuti, 2018)

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Nyoman Gejir & Gede Surya Kencana, 2018), tentang evaluasi tingkat kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali dengan hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan dari kelima dimensi terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali yaitu dimensi Assurance responden paling banyak menyatakan Sangat Puas, yaitu mencapai 91%, dan hanya 2% yang menyatakan Sangat Tidak Puas. Dimensi

Emphaty dan Tangibles samasama 84% responden menyatakan Sangat Puas, dan 2% menyatakan Sangat Tidak Puas. Rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali adalah 4,8 (Kategori Sangat Puas), sedangkan untuk dimensi Responsiveness dan Tangibles berada di bawah rata-rata.

Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Hadri (2023), diadakan pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Di Jl. Perum Dalung Permai No. 15 Kuta Utara dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa yang paling banyak berdasarkan dimensi tangibles menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 20 orang (66,7%), pada dimensi reliability menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 14 orang (46,7%), pada dimensi responsiveness menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 18 orang (60%), pada dimensi assurance menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 26 orang (86,7%), pada dimensi empathy menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 22 orang (73,3%).

Praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* merupakan salah satu praktik bersama di wilayah Denpasar yang memiliki fasilitas layanan kesehatan gigi yang terdiri dari pelayanan *orthodontics*, *periodontis*, *prosthodontis*, *endodontis*, *pedodontis*. Berdasarkan survey awal yang dilakukan sebelumnya bahwa praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar terletak di Jl. Jaya Giri 9E, Dangin Puri Klod, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali 80234 dengan lokasi yang sangat strategis yang memiliki kepadatan penduduk yang cukup tinggi, selain itu juga dalam sehari pasien yang datang ke praktik bersama ini bisa mencapai 10 pasien, disamping itu setiap bulannya pasien praktik bersama

Dentalpedia Aesthetic Center (DAC) Denpasar rata – rata terhitung 120 pasien, dengan adanya sosial media praktek bersama ini dikenal sampai di luar negeri sehingga pasien yang berkunjung pada praktek bersama ini mencangkup pasien dari negara asing seperti Rusia, Amerika, India, Jepang, Inggris. Berdasarkan hasil dari *google review* dari bulan April 2021 hingga bulan September 2023 diketahui bahwa tingkat kepuasan dari 71 pasien adalah sangat baik, karena pasien memberikan lima bintang pada aplikasi google tersebut. Responden tersebut masih tergolong rendah dikarenakan pasien belum mengetahui terdapat *google review* pada praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar tersebut. Praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar ini belum pernah dilakukan penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dari uraian tersebut, maka menjadi hal penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar Tahun 2024 ?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar Tahun 2024.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar dari aspek *tangibles* dengan katagori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2024.
- b. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar dari aspek *reliability* dengan katagori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2024.
- c. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar dari aspek *responsiveness* dengan katagori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2024.
- d. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar dari aspek *assurance* dengan katagori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2024.
- e. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar dari aspek *empathy* dengan katagori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2024.
- f. Mengatahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar dari seluruh aspek dengan katagori sangat puas, puas dan tidak puas pada Tahun 2024

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat praktis

- a. Bagi praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar 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 peneliti selanjutnya.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan masyarakat yang akan berkunjung pada praktik bersama ini untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.