

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016), kesehatan gigi dan mulut merujuk pada kondisi baik dari jaringan keras dan lunak pada gigi serta elemen-elemen terkait di dalam rongga mulut. Keadaan ini memungkinkan individu untuk makan, berbicara, dan berinteraksi sosial tanpa mengalami disfungsi, gangguan estetika, atau rasa tidak nyaman yang disebabkan oleh penyakit, masalah oklusi, dan kehilangan gigi. Dengan demikian, individu dapat menjalani kehidupan yang produktif baik secara sosial maupun ekonomi.

Pusat kesehatan masyarakat, atau yang sering disebut Puskesmas, adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan upaya kesehatan masyarakat serta upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Fokus utama dari Puskesmas adalah pada upaya promotif dan preventif dengan tujuan mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal dalam wilayah kerjanya. Pembangunan kesehatan di Puskesmas bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang memiliki perilaku sehat, yang mencakup kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat, akses terhadap layanan kesehatan berkualitas, kehidupan dalam lingkungan yang sehat, serta mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat (Kemenkes RI, 2014).

Sebagai salah satu upaya pembangunan di bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tingkat kepuasan pasien

merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Handayani, 2016).

Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang muncul setelah pasien mengevaluasi kinerja layanan kesehatan yang mereka terima dan membandingkannya dengan harapan mereka. Data empiris menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah seringkali kurang dimanfaatkan oleh masyarakat. Salah satu alasan utama adalah karena pelayanan yang diberikan oleh fasilitas-fasilitas tersebut belum mencapai atau tidak memenuhi ekspektasi pasien atau masyarakat.

Mengukur kepuasan pengguna layanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas ini ditentukan oleh standar yang diterapkan oleh profesional di bidang kesehatan dan harus sesuai dengan kebutuhan serta harapan pasien atau konsumen. Selain itu, layanan tersebut harus dapat dijangkau oleh kemampuan finansial masyarakat. Kepuasan pasien mencerminkan perasaan bahwa produk atau jasa yang diterima telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka (Nursalam, 2014).

Kepuasan adalah emosi yang muncul dalam bentuk kekecewaan atau kebahagiaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil dari suatu produk atau kinerja yang dipersepsikan dengan harapan-harapannya. Kepuasan pasien diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan pasien terhadap perawatan yang ideal dan persepsi mereka terhadap perawatan yang mereka terima secara nyata. Ada banyak faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, termasuk faktor demografis seperti pendidikan, usia, jenis kelamin, pendapatan, status sosial-ekonomi, dan status kesehatan (Munawir, 2018).

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Pratiwi, 2022) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas Banjarangkan 1 hasilnya menggambarkan bahwa 56,7% responden merasa sangat puas terhadap dimensi wujud/bukti langsung (*tangibles*), 66,7% sangat puas terhadap dimensi kehandalan (*reliability*), 66,7% sangat puas terhadap dimensi ketanggapan (*responsiveness*), 66,7% sangat puas terhadap dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*), 56,7% sangat puas terhadap dimensi empati (*emphaty*).

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Purmita, 2022) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas 1 Mendoyo Kabupaten Jembrana hasilnya menggambarkan bahwa responden merasa sangat puas dengan persentase 3% pada dimensi wujud/bukti langsung (*tangibles*), 0% tidak ada responden yang merasa sangat puas terhadap dimensi kehandalan (*reliability*), 33,3% sangat puas terhadap dimensi ketanggapan (*responsiveness*), 36,7% sangat puas terhadap dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*), 53,3% sangat puas terhadap dimensi empati (*emphaty*).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan dengan salah satu perawat Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana, yang berlokasi di Jalan Gajah Mada No. 1 Banjar Dangintukadaya, Desa Dangintukadaya, Kecamatan Jembrana, Kabupaten Jembrana memiliki tempat yang sangat strategis dengan kepadatan penduduk. Dari laporan tiga bulan terakhir yaitu pada bulan Juli 2023 terdapat 284 orang yang berkunjung ke poli gigi, pada bulan Agustus terdapat 302 orang yang berkunjung ke poli gigi, dan pada bulan September terdapat 308 orang yang

berkunjung ke poli gigi. Poli gigi Puskesmas 1 Jembrana setiap bulan melakukan survei kepuasan kepada 5 responden dengan cara diberi kuesioner mengenai pelayanan di poli gigi, pada bulan September dilakukan survei kepuasan pada 5 responden dan responden mengatakan puas. Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana. Berdasarkan data di atas menjadi hal penting untuk meneliti lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana, dengan dilakukan penelitian lebih lanjut maka di harapkan dapat diketahui tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dibuat rumusan masalah :  
“Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana tahun 2024?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas 1 Jembrana Tahun 2024.

## **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana dari aspek *tangibles* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2024.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana dari aspek *reliability* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2024
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana dari aspek *responsivness* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2024
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana dari aspek *assurance* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2024
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas 1 Jembrana dari aspek *emphaty* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2024

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat praktis**

- a. Bagi Puskesmas 1 Jembrana dapat digunakan sebagai informasi dan bahan acuan untuk mengkaji bagaimana meningkatkan layanan kesehatan Gigi dan Mulut di wilayah kerja Puskesmas dan yang berkaitan dengan fungsi Puskesmas sebagai sarana layanan kesehatan dasar yang merata dan terjangkau.

- b. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang di dapat 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.