

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan gigi dan mulut adalah keadaan sehat dari jaringan keras dan jaringan lunak gigi serta unsur-unsur yang berhubungan dengan rongga mulut, yang memungkinkan individu makan, berbicara, dan berinteraksi sosial tanpa disfungsi gangguan estetik, dan ketidak nyamanan karena adanya penyakit penyimpangan oklusi dan kehilangan gigi sehingga mampu hidup produktif secara sosial dan ekonomi (Peraturan Menteri Kesehatan No. 89, 2015).

Data Riskesdas (2018) dari 57,6% penduduk Indonesia bermasalah kesehatan gigi dan mulut hanya 10,2% yang melakukan pengobatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Rata-rata masyarakat berkunjung ke Dokter Gigi dalam kondisi memerlukan perawatan yang kompleks dengan resiko biaya yang lebih tinggi. Keadaan ini menunjukkan bahwa *effective demand* untuk pengobatan gigi di Indonesia masih rendah, yaitu hanya 7% dari populasi. Di Provinsi daerah Bali proporsi masalah gigi dan mulut dengan perawatan oleh tenaga medis gigi menunjukkan hanya 16,2% dari 58,4% masalah yang mendapatkan perawatan tenaga medis gigi.

Akibat terlambatnya perawatan gigi maka sebagian besar kasus penyakit gigi berakhir dengan kehilangan gigi dikarenakan pencabutan. Pola masyarakat yang seperti ini memerlukan tindakan pencegahan dan promosi yang bersifat intervensi yang hanya dapat dilakukan apabila dokter gigi berperan pada pelayanan primer (Dewanto dan Lestari, 2014).

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara 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).

Dari pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan oleh tenaga medis gigi maka terdapat mutu pelayanan kesehatan yang dihasilkan. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di pelayanan kesehatan 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).

Seiring dengan membaiknya tingkat pendidikan masyarakat, meningkatnya keadaan sosial 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 pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006).

Menurut Pohan (dalam Handayani, 2016), mengidentifikasikan 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 (*emphaty*) 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.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh 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 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 *realibility* 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 wilayah 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 wilayah 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 wilayah Kuta Selatan Tahun 2023?”

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 wilayah Kuta Selatan Tahun 2023.

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 wilayah 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 wilayah 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 wilayah 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 wilayah 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 wilayah kuta selatan dari aspek *emphaty* 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