

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan upaya kesehatan yang diselenggarakan baik secara perorangan maupun berkelompok dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat. Dalam melaksanakan hal tersebut, pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik. Salah satu indikator utama untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pengguna jasa, yaitu pasien yang berkunjung ke institusi kesehatan (Effendi, 2020).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan (Astuti *et all.*, 2022).

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat

kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Effendi, 2020).

Mutu adalah sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan *standard operational procedure* atau prosedur tetap medis. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan cara kuantitatif ataupun kualitatif (Ahmad, 2019).

Semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Yunike *et all.*, 2023). Kepuasan pasien terhadap pelayanan di suatu instansi kesehatan merupakan hal yang penting karena termasuk tujuan diadakannya pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien berkaitan dengan harapan dan kenyataan dalam pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjajaran tahun 2018 melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam perawatan kesehatan gigi dan mulut. Hasil dari penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap kemampuan dokter gigi sebesar 82,09%, ketersediaan alat dan

bahan sebesar 80%, kemudahan untuk mendapatkan pelayanan 83,54%, keadaan ruang tunggu 71,54%, kinerja petugas selain dokter 76,15%, dan pelayanan secara keseluruhan 78,67%. Hasil akhir dari perhitungan untuk seluruh indikator adalah 78,66%. Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan yaitu pasien merasa puas terhadap perawatan kesehatan gigi dan mulut.

Berdasarkan hasil survei awal yang telah dilakukan sebelumnya pada praktik mandiri dokter gigi di Sasetan, Kecamatan Denpasar Selatan bahwa praktik mandiri dokter gigi ini berlokasi di wilayah padat penduduk, selain itu rata-rata kunjungan pasien bisa mencapai lima pasien perhari.

Berdasarkan hasil dari *google review* diketahui bahwa tingkat kepuasan dari 30 pasien sangat baik, karena pasien memberikan lima bintang pada aplikasi *google* tersebut, namun terdapat 5 pasien yang memberikan empat bintang dan 2 pasien memberikan satu bintang pada aplikasi *google* tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut, maka menjadi hal penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai gambaran kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi Sidakarya, Kecamatan Denpasar Selatan. Maka diharapkan dapat diketahui gambaran kepuasan pasien menggunakan dimensi mutu pelayanan suatu praktik dokter gigi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Praktik Dokter Gigi *Hello Dentist* Sidakarya Kecamatan Denpasar Selatan Tahun 2024?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Praktik Dokter Gigi *Hello Dentist* Sidakarya Kecamatan Denpasar Selatan Tahun 2024.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut dari aspek *tangibles* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2024 di Praktik Dokter gigi *Hello Dentist* Sidakarya Kecamatan Denpasar Selatan.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut dari aspek *reliability* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2024 di Praktik Dokter Gigi *Hello Dentist* Sidakarya Kecamatan Denpasar Selatan.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut dari aspek *responsiveness* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2024 di Praktik Dokter Gigi *Hello Dentist* Sidakarya Kecamatan Denpasar Selatan.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut dari aspek *assurance* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada

tahun 2024 di Praktik Dokter Gigi *Hello Dentist* Sidakarya Kecamatan Denpasar Selatan.

- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut dari aspek *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2024 di Praktik Dokter Gigi *Hello Dentist* Sidakarya Kecamatan Denpasar Selatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis

- a. Bagi praktik mandiri dokter gigi dapat dimanfaatkan sebagai informasi dan bahan referensi untuk menelaah bagaimana meningkatkan pelayanan Kesehatan gigi dan mulut di wilayah kerja sebagai sarana pelayanan Kesehatan dasar yang menyeluruh dan terjangkau.
- b. Bagi peneliti dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang didapatkan sewaktu perkuliahan.

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.