

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk upaya yang dilakukan secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan baik pada individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, pelayanan kesehatan perlu diselenggarakan secara optimal dan memiliki mutu yang baik. Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.(Effendi, 2020).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan oleh tenaga medis gigi turut menentukan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan ini mengacu pada tingkat pencapaian yang sesuai dengan standar profesi, dengan pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara efisien, dan efektif. Selain itu, pelayanan harus dilaksanakan secara aman dan memuaskan, serta berdasarkan norma, etika, hukum, dan nilai sosial budaya. Pelayanan juga perlu mempertimbangkan keterbatasan serta kemampuan pemerintah dan masyarakat. Apabila pasien merasa bahwa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka pelayanan tersebut dianggap kurang berkualitas, sehingga menurunkan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi berbagai kekurangan dan faktor penyebabnya agar dapat dilakukan upaya perbaikan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan pasien. (Herlambang, 2016).

Kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran ini menjadi bagian penting dari evaluasi mutu layanan yang diberikan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap pelayanan setelah membandingkan kenyataan dan harapan, apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan, maka pasien cenderung merasa tidak puas. sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka pasien akan merasa sangat puas. faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien antara lain sikap petugas, kecepatan pelayanan, waktu tunggu, dan kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi dengan jelas (Salim, 2023).

Menurut Pohan (dalam Handayani, 2016) terdapat lima unsur yang dipakai oleh pasien dalam menganalisis kualitas layanan, diantaranya (1) daya tanggap (*responsiveness*) kemampuan pengaturan dalam menolong serta memberikan layanan yang tanggap dan cekatan., (2) jaminan (*assurance*) yang mencakup wawasan, kesopanan, serta keterampilan staf dalam membangun rasa percaya pasien terhadap klinik., (3) bukti fisik (*tangibles*) adalah keterampilan klinik menampilkan citra atau reputasi yang baik kepada pihak luar., (4) empati (*empathy*) berupa perhatian yang ikhlas untuk pasien, berusaha memahami kebutuhan., dan (5) kehandalan (*reliability*) yaitu keterampilan klinik dalam perawatan sejalan dengan janji untuk dipercaya.

Penelitian yang dilakukan oleh Arista, (2023) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut membuktikan masing-masing unsur mendapatkan persentase tertinggi dalam kategori puas, yaitu: dimensi bukti fisik (*tangibles*) 63,4%, dimensi kehandalan (*reliability*) 86,7%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) 76,7%, dimensi jaminan (*assurance*) 63,4%, dan dimensi

empati (*empathy*) sebesar 83,4%. Hasil ini mengindikasikan bahwa kelima dimensi tersebut secara keseluruhan berada dalam kategori puas oleh pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh (Gejir & Kencana, 2018), mengenai evaluasi tingkat kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada klinik dan rumah Sakit di Bali menunjukkan bahwa hasil penelitian dimensi *reliability* sebesar 86% menyatakan sangat puas, dimensi *responsiveness* sebesar 85% menyatakan sangat puas, *assurance* sebesar 91% menyatakan sangat puas, *emphaty* sebesar 84% menyatakan sangat puas, dan *tangibles* sebesar 84% menyatakan sangat puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Hadri (2023) tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi yang beralamat di Jl. Perum Dalung Permai No. 15, Kuta Utara. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien dinilai melalui lima dimensi pelayanan. Pada dimensi *tangibles*, sebanyak 20 responden (66,7%) merasa puas. Pada dimensi *reliability*, 14 responden (46,7%) menyatakan puas. Pada dimensi *responsiveness*, tingkat kepuasan ditunjukkan oleh 18 responden (60%) menyatakan puas. Sementara itu, dimensi *assurance* memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dengan 26 responden (86,7%) yang merasa puas, pada dimensi *empathy*, sebanyak 22 responden (73,3%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2016 (Kepmenkes, 2016), tugas utama terapis gigi dan mulut adalah memberikan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut melalui kegiatan promotif, preventif, dan kuratif terbatas guna meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut secara

optimal pada tingkat individu, kelompok, maupun masyarakat.. Berdasarkan informasi yang diperoleh penulis dari salah satu warga di Desa Pedungan, di lokasi yang mudah ditemukan dan memiliki penduduk yang padat, terdapat klinik mandiri terapis gigi dan mulut yang cukup rame dikunjungi oleh pasien untuk berobat ke praktik mandiri terapis gigi dan mulut.

Dari hasil wawancara dari pemilik klinik tersebut, bahwa pasien yang datang ke klinik tersebut mendapatkan informasi bahwa ada praktik mandiri terapis gigi dan mulut di daerah tersebut dari mulut ke mulut sehingga pasien tertarik untuk datang berobat ke klinik tersebut. Belum pernah dilakukan penelitian ditempat praktik mandiri ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut di desa pedungan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut, "Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan Tahun 2025?"

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan umum**

Mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan Tahun 2025.

## 2. Tujuan khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada Praktik mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan, dari aspek *tangibles* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas pada tahun 2025.
- b. Frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada Praktik mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan dari aspek *reliability* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas pada tahun 2025.
- c. Frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada Praktik mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan, dari aspek *responsiveness* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas pada tahun 2025.
- d. Frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada Praktik mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan dari aspek *assurance* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas pada tahun 2025.
- e. Frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada Praktik mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan dari aspek *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas pada tahun 2025.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat teoritis**

- a. Data sekunder yang didapatkan pada hasil digunakan dalam penelitian berikutnya
- b. Menjadi rujukan masyarakat menilai kualitas layanan kesehatan.

### **2. Manfaat praktis**

- a. Praktik mandiri diharapkan menggunakan informasi dan referensi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di wilayah kerja sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar yang menyeluruh dan terjangkau.
- b. Bagi peneliti dapat memberikan tambahan wawasan, pengetahuan, serta pengalaman yang bermanfaat, sekaligus menjadi bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan."