

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan gigi dan mulut adalah bagian dari kesehatan tubuh yang tidak dapat dipisahkan karena gigi merupakan salah satu bagian tubuh yang berfungsi untuk mengunyah, berbicara dan mempertahankan bentuk wajah, sehingga penting untuk menjaga kesehatan gigi sedini mungkin agar dapat bertahan lama di dalam rongga mulut. 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 (Kemenkes RI, 2012). Dalam rangka mendukung dan memenuhi keberhasilan meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat, pemerintah mengeluarkan peraturan tentang Penyelenggaraan Praktik Dokter dan Dokter Gigi.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas, dan sangat penting untuk mengevaluasi mutu layanan suatu praktik mandiri dokter gigi. Ada empat aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian mutu pelayanan praktik mandiri dokter gigi, yaitu tampilan keprofesian (aspek klinis), efisien dan efektivitas penyelenggaraan layanan, aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pasien, serta aspek kepuasan pasien yang dilayani (Asmidar A, 2008). Mutu pelayanan kesehatan pada hakekatnya terkait erat dengan aspek kepuasan pasien (*client satisfaction*). Mutu tidak mudah untuk didefinisikan tetapi mudah untuk dirasakan, wujudnya adalah

pelayanan petugas yang tidak ramah, antrian pengunjung di loket, atau waktu tunggu pelayanan yang lama. Hal tersebut akan dikeluhkan sebagai pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan, pelayanan yang kurang bermutu sehingga pasien merasa kurang puas setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan (Utami, 2003). Kepuasan pasien dapat mencerminkan baik atau buruknya intervensi yang dirasakan pasien selama kunjungan pengobatan.

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. Pada tahun 2018, RSGM Universitas Padjajaran 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 yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan yaitu pasien merasa puas terhadap perawatan kesehatan gigi dan mulut.

Berdasarkan hasil dari *google review* praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara, diketahui bahwa tingkat kepuasan dari 55 pasien adalah sangat baik, karena pasien memberikan lima bintang pada aplikasi google tersebut. Namun kunjungan pasien menurun, sebanyak 10 pasien mengeluhkan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan karena saat berobat harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu yang akan membuat tindakan pemeriksaan ditunda selama beberapa

hari bahkan beberapa minggu, suara bising dari mesin kompresor yang sangat mengganggu saat dilakukannya tindakan pemeriksaan, serta bau tidak sedap yang terjadi sesekali saat alat penyedot saliva digunakan, sehingga pasien memberikan 4 bintang pada aplikasi *google review*. Dari uraian tersebut, maka menjadi hal penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara. Dengan hal ini, 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 layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara tahun 2022?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara Tahun 2022.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara dari aspek *Tangibles* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022.

- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara dari aspek *Reliability* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara dari aspek *Responsiveness* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara dari aspek *Assurance* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara dari aspek *Empathy* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2022.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian dapat dijadikan referensi pada perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar Jurusan Kesehatan Gigi tahun 2022 dan sumber informasi bagi dunia ilmu pengetahuan keperawatan gigi untuk pengembangan penelitian terkait dengan gambaran tingkat kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Mandiri

2. Bagi Institusi Praktik Mandiri Dokter Gigi :

Dapat memberikan informasi pada pengembangan Program Kesehatan Gigi dan Mulut di Praktik Mandiri Dokter, serta menjadi bahan masukan dalam perencanaan strategis atau perencanaan operasional Praktik Dokter Gigi Mandiri.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lainnya.