

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian penting dari kesehatan manusia secara keseluruhan. Kesehatan mulut mencakup keadaan bebas dari penyakit atau gangguan pada gigi, rongga mulut, dan struktur sekitarnya. Masalah kesehatan gigi dan mulut seperti karies dan penyakit gusi tidak hanya berdampak pada mulut, tetapi juga dapat memengaruhi kualitas hidup, produktivitas, dan kesejahteraan seseorang. *World Health Organization (WHO)* menekankan pentingnya kesehatan mulut sebagai bagian dari strategi kesehatan masyarakat global, karena kesehatan mulut yang baik berkontribusi pada kualitas hidup yang lebih tinggi (Alfah et al., 2023).

Kesehatan gigi dan mulut di Indonesia diatur melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang berfokus pada upaya kesehatan masyarakat dan kesehatan individual di tingkat pertama, dengan penekanan pada promosi kesehatan dan pencegahan penyakit di lingkungan masyarakat. Sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dan bagian dari jaringan pelayanan kesehatan nasional, Puskesmas berperan sebagai ujung tombak sistem kesehatan di Indonesia (Effendi Kevin, 2019), sehingga kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Puskesmas dan klinik dokter gigi dituntut mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, sementara Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan bertujuan

menyeimbangkan derajat kesehatan seluruh masyarakat Indonesia serta mendorong koordinasi yang efektif antar penyedia layanan kesehatan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut mencakup upaya memelihara dan meningkatkan kesehatan gigi serta mulut, tidak hanya melalui pengobatan, tetapi juga pencegahan seperti pemeriksaan rutin, edukasi, dan deteksi dini. Tenaga profesional seperti dokter gigi dan perawat gigi berperan penting dalam memberikan layanan yang efektif dan tepat. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kompetensi tenaga medis, fasilitas, prosedur, dan komunikasi dengan pasien. Pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong penggunaan layanan secara berkelanjutan (Jalias, Arman, & Idris 2020).

Tingkat kepuasan pasien merupakan cerminan dari perasaan yang timbul setelah mereka membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasinya. Ketidakpuasan muncul bila layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan tersebut (Sulistiyo & Chrismilasari, 2020).

Menurut Pohan (dalam Handayani, 2016), kualitas layanan dinilai oleh pasien melalui lima unsur utama. Pertama, unsur daya tanggap (*responsiveness*) yang menunjukkan kemampuan petugas untuk merespons, membantu, dan memberikan pelayanan secara cepat dan sigap. Kedua, jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan, kesopanan, serta keterampilan staf dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan klinik. Ketiga, bukti fisik (*tangibles*) yang terlihat dari kemampuan klinik dalam menampilkan fasilitas, penampilan, serta citra yang baik kepada masyarakat. Keempat, empati (*empathy*) yang tercermin

melalui perhatian tulus kepada pasien dan upaya memahami kebutuhan mereka. Terakhir, keandalan (*reliability*) yang menggambarkan kemampuan klinik dalam memberikan pelayanan secara konsisten sesuai standar dan memenuhi apa yang telah dijanjikan kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi 2022, mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Banjarangkan 1, ditemukan bahwa 56,7% responden sangat puas dengan dimensi bukti fisik (*tangibles*), 66,7% sangat puas terhadap kehandalan layanan (*reliability*), 66,7% sangat puas terhadap ketanggapan petugas (*responsiveness*), 66,7% sangat puas terhadap jaminan dan kepastian (*assurance*), serta 56,7% sangat puas terhadap (*empaty*) petugas.

Penelitian yang dilakukan oleh Permatasari 2022, mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Kabupaten Gianyar, diperoleh hasil bahwa pada dimensi (*tangibles*), sebagian besar responden berada pada kategori tidak puas dengan nilai persentase 58,3%, dimensi (*reliability*), mayoritas pasien menunjukkan tingkat kepuasan dengan persentase 44,4%, dimensi (*responsiveness*) sebagian besar responden juga merasa puas dengan nilai persentase 50%, dimensi (*assurance*) kategori sangat puas dan puas mendominasi dengan persentase 38,8%, sedangkan pada dimensi (*empathy*), sebagian besar pasien termasuk dalam kategori puas dengan persentase 41,6%.

Provinsi bali khususnya Kota Denpasar, memiliki karakteristik yang unik dalam pelayanan kesehatan. Masyarakat Bali secara umum memiliki kesadaran kesehatan yang baik, namun masih ditemukan permasalahan seperti antrean

panjang, keterbatasan tenaga kesehatan gigi, dan keterbatasan fasilitas di Puskesmas yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi, namun terdapat aspek fasilitas fisik dan waktu tunggu yang perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih efektif dan efisien (Mahayati, Giri, dan Wirawan 2021).

Puskesmas III Denpasar Utara berlokasi di Jalan Ahmad Yani Utara No. 110, Dauh Puri Kaja, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar, Provinsi Bali. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan meliputi pemeriksaan rutin, penambalan, pencabutan gigi, edukasi kesehatan gigi dan mulut, dan membuat surat rujukan bagi pasien yang memerlukan perawatan lanjutan. Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara belum pernah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Kondisi ini menjadi dasar dilakukannya penelitian dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut: "Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas III Denpasar Utara tahun 2026?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk:

- a. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas III Denpasar Utara dari aspek *tangibles* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2026.
- b. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas III Denpasar Utara dari aspek *reliability* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2026.
- c. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas III Denpasar Utara dari aspek *responsivness* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2026.
- d. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas III Denpasar Utara dari aspek *assurance* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2026.
- e. Mengetahui frekuensi gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas III Denpasar Utara dari aspek *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2026.

- f. Mengetahui rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas III Denpasar Utara dari seluruh aspek dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2026

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini bisa di manfaatkan sebagai data sekunder pada pengembangan peneliti berikutnya.
- b. Hasil penelitian ini bisa di manfaatkan sebagai referensi masyarakat dalam mengetahui mutu layanan kesehatan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Puskesmas III Denpasar Utara 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.