

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan segala bentuk aktivitas atau rangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada individu maupun Masyarakat guna memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah ketersediaan sarana pelayanan kesehatan. saat ini, jumlah sarana pelayanan kesehatan gigi dan mulut masih belum mencukupi (Prasati, 2021).

Berdasarkan data terakhir dari profil kesehatan gigi dan mulut yang diterbitkan oleh direktorat kesehatan gigi, Pada tahun 2022 jumlah tenaga kesehatan di Indonesia yang bertugas di Puskesmas sebanyak 521.304 orang. Tenaga kesehatan dengan jumlah tertinggi adalah bidan sebesar 221.346 serta dokter gigi dan dokter gigi spesialis sebesar 9.647. Dokter gigi dan dokter gigi spesialis sebesar 9.647. Selain tenaga kesehatan, Puskesmas juga memerlukan tenaga penunjang/pendukung Kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan di wilayah kerja (Ditjen Tenaga Kesehatan, 2023).

Jumlah tenaga penunjang/pendukung kesehatan di Puskesmas di Indonesia pada tahun 2022 sebesar 83.495 orang atau 13,8% dari seluruh tenaga kesehatan dan penunjang. Tenaga penunjang ini dapat merupakan tenaga kesehatan maupun non kesehatan yang secara fungsi berperan sebagai pejabat struktural, tenaga pendidik, dan tenaga dukungan manajemen.

Terkait dengan tenaga non kesehatan, Peraturan menteri kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang puskesmas mengatur lebih jauh tentang hal ini. Regulasi ini mengatur bahwa penentuan jumlah dan jenis tenaga kesehatan dan non kesehatan di Puskesmas dilakukan dengan mempertimbangkan analisis beban kerja, jumlah pelayanan yang diselenggarakan, rasio terhadap jumlah penduduk dan persebarannya, luas dan karakteristik wilayah kerja, ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama lainnya di wilayah kerja, dan pembagian waktu kerja (Kemenkes RI, 2023).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi aspek yang sangat penting ketika suatu rumah sakit hendak melakukan upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, akan diketahui sejauh mana penerimaan pasien terhadap layanan yang telah diberikan. Apabila layanan tersebut belum memenuhi harapan pasien, hal ini menjadi permasalahan yang harus segera Ditangani oleh organisasi rumah sakit, karena jika tidak, pasien berpotensi beralih ke fasilitas layanan kesehatan lain yang dapat memenuhi ekspektasinya (Falabiba, 2019).

Mutu pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai derajat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau individu terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik, dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, dan efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang berlaku (Astuti, 2018).

Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelum menerima pelayanan tersebut.

Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas; sebaliknya, apabila pelayanan tidak memenuhi harapan, pasien akan merasa tidak puas (Nuryanti, 2024).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut tentang kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada hasil klinis (misalnya keberhasilan tindakan perawatan), tetapi juga pada aspek non-klinis seperti komunikasi, sikap petugas, kebersihan fasilitas, dan kenyamanan lingkungan pelayanan (Nuryanti, 2024).

Evaluasi terhadap kepuasan pasien merupakan bagian integral dari upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan (*continuous quality improvement*). Hasil pengukuran kepuasan pasien dapat menjadi dasar bagi manajemen fasilitas kesehatan dalam mengidentifikasi kelemahan pelayanan, menetapkan prioritas perbaikan, serta merancang strategi peningkatan mutu yang berkelanjutan (Nuryanti, 2024).

Kepuasan pasien yang tinggi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat, loyalitas terhadap fasilitas kesehatan, serta citra positif institusi pelayanan kesehatan. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat menurunkan minat kunjungan ulang dan menghambat keberhasilan program kesehatan gigi masyarakat (Nuryanti, 2024).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut tentang kepuasan pasien menggambarkan keberhasilan tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, serta berorientasi pada kebutuhan pasien. Pelayanan yang bermutu tidak hanya diukur dari hasil klinis tindakan, tetapi juga dari pengalaman pasien

Selama proses pelayanan, seperti kenyamanan, empati, dan komunikasi yang baik antara pasien dengan tenaga kesehatan (Nuryanti, 2024).

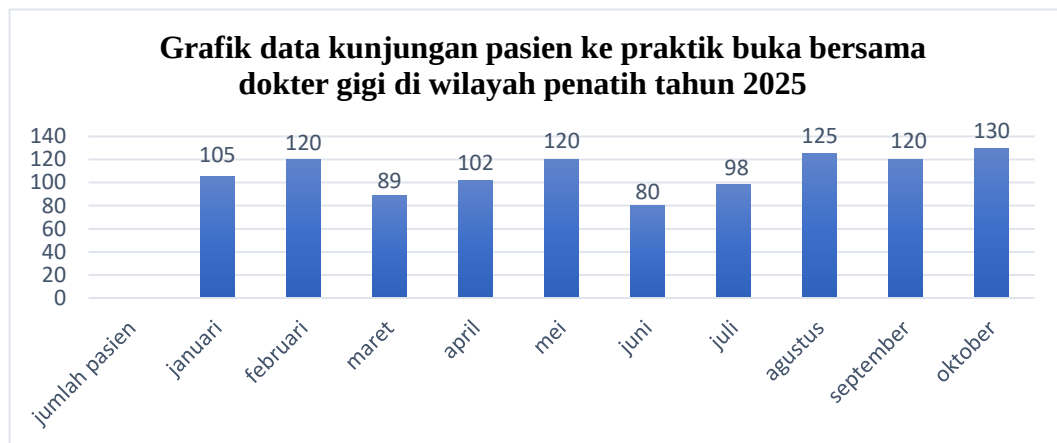
Mutu pelayanan kesehatan yang rendah dapat berdampak pada ketidakpuasan pasien, penurunan jumlah kunjungan, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas Kesehatan. Pengukuran kepuasan pasien menjadi instrumen penting dalam evaluasi mutu layanan serta dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Nuryanti, 2024).

Praktik bersama dokter gigi, drg. Ayu Marisa Wulandari merupakan salah satu praktik bersama di wilayah Denpasar yang menyediakan fasilitas layanan kesehatan gigi, meliputi pelayanan ortodontik, periodontik, prostodontik, dan endodontik.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan (*continuous quality improvement*). Apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan, pasien berpotensi beralih ke fasilitas layanan kesehatan lain yang dapat memenuhi ekspektasinya, sehingga pengukuran ini harus segera ditangani oleh organisasi fasilitas kesehatan (Falabiba, 2019).

Berdasarkan data awal yang dilakukan di praktek bersama dokter gigi yang berlokasi di jl. Padma no.8 Penatih, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali 80234, dengan lokasi yang sangat strategis dan kepadatan penduduk yang cukup tinggi dalam sehari, praktik ini menerima rata - rata hingga 4 s/d 5 pasien, dengan jumlah pasien bulanan mencapai sekitar 104 s/d 130 pasien.

Berdasarkan data administrasi klinik buka bersama dokter gigi di jl. Padma no 8, permasalahan yang menjadi dasar penelitian ini dapat ditunjukkan melalui data statistik yang disajikan dalam grafik, sebagai berikut:



Berdasarkan grafik tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien ke Praktik buka bersama dokter gigi selama tahun 2025 mengalami fluktuasi. Jumlah kunjungan tertinggi terjadi pada bulan Oktober dengan total 130 pasien, sedangkan kunjungan terendah tercatat pada bulan Juni yaitu sebanyak 80 pasien. Secara umum, terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien pada periode Agustus hingga Oktober, yang menunjukkan adanya kecenderungan peningkatan minat masyarakat terhadap pelayanan kesehatan gigi pada periode tersebut.

Belum pernah dilakukan penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama ini. Penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama dokter gigi, drg. Ayu Marisa Wulandari.

Kepuasan pasien merupakan tolak ukur penting untuk mutu pelayanan klinik gigi. Pasien yang puas lebih mungkin kembali untuk kontrol rutin, mengikuti saran

dokter, serta merekomendasikan klinik ke teman atau keluarga. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat berdampak negatif terhadap reputasi klinik dan retensi pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama dokter gigi di wilayah Penatih tahun 2026?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama dokter gigi di wilayah Penatih tahun 2026.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk:

- a. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama dokter gigi di wilayah Penatih dari aspek *tangibles* dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2026.
- b. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama dokter gigi di wilayah Penatih dari aspek *reliability* dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2026.
- c. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan Gigi dan mulut pada praktik bersama dokter gigi di wilayah Penatih dari aspek

responsiveness dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2026.

- d. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama dokter gigi di wilayah Penatih dari aspek *assurance* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2026.
- e. Mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada salah satu praktik bersama dokter gigi di wilayah Penatih dari aspek *empathy* dengan kategori sangat puas, puas dan tidak puas pada tahun 2026.

D. Manfaat Penelitian

- 1. Manfaat praktis
 - a. Penelitian yang telah dilakukan dapat berfungsi sebagai literatur rujukan di perpustakaan jurusan Kesehatan Gigi, Poltekkes Kemenkes Denpasar, tahun 2026, serta menjadi sumber informasi yang berharga bagi para akademisi dan peneliti dalam bidang ilmu pengetahuan kesehatan gigi. Khususnya, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan studi lanjutan yang berkaitan dengan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik dokter gigi bersama.
 - b. Dokter gigi yang praktik secara independen dapat menggunakan informasi ini sebagai sumber referensi untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan gigi dan mulut di wilayah praktik mereka.
 - c. Bagi para peneliti, informasi ini dapat menjadi landasan tambahan untuk memperluas pemahaman mereka tentang kepuasan terhadap layanan

kesehatan gigi dan mulut, serta memberikan arahan bagi penelitian selanjutnya.

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