

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan oleh individu maupun kelompok dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, dan masyarakat. Pencapaian tujuan tersebut sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan, khususnya pelayanan yang responsif dan berorientasi pada pasien. Salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima Effendi (2020).

Pada skala internasional, kepuasan pasien telah diakui sebagai indikator penting dalam evaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Batbaatar, *et al* (2017) melalui tinjauan sistematis menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan kualitas komunikasi tenaga kesehatan, waktu tunggu, kompetensi petugas, serta fasilitas pelayanan. Studi lain oleh Al-Harajin, *et al* (2019) menegaskan bahwa kepuasan pasien berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan terhadap perawatan dan keberlanjutan pemanfaatan layanan kesehatan. Dalam konteks pelayanan kesehatan gigi dan mulut, Aldosari, *et al* (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan, empati dokter gigi, dan kenyamanan fasilitas menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien di berbagai negara.

Pada skala nasional, kesehatan gigi dan mulut diberikan oleh tenaga profesional di bidang kedokteran gigi berkontribusi langsung terhadap kualitas

pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan di bidang gigi dan mulut mengacu pada pencapaian standar profesi, pemanfaatan sumber daya secara efisien dan efektif, serta pelaksanaan yang aman, memuaskan, dan berdasarkan norma, etika, hukum, serta nilai sosial budaya. Apabila pasien merasa bahwa pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan, maka pelayanan tersebut dapat dianggap kurang berkualitas dan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien. Penting untuk mengidentifikasi kekurangan dan faktor penyebabnya agar dapat dilakukan perbaikan demi peningkatan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat Herlambang (2016).

Kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran kepuasan pasien menjadi bagian integral dari evaluasi mutu layanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap pelayanan setelah membandingkan antara kenyataan yang dialami dengan harapan sebelumnya apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan, maka pasien cenderung merasa tidak puas, sebaliknya apabila pelayanan melebihi harapan, pasien akan merasa sangat puas. Dalam literatur, beberapa faktor yang sering disebut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah sikap petugas, kecepatan pelayanan, waktu tunggu, serta kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi dengan jelas menurut hasil penelitian dari Jurnal Hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut di Desa Pedungan Kecamatan Denpasar Selatan Ratmini ,dkk (2025).

Pandangan tersebut diperkuat dengan pengertian kepuasan pasien menurut Sulistiyo dan Chrismilasari (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 dan Chrismilasari (2020).

Penelitian terkini pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktek mandiri dokter gigi daerah Denpasar Timur menunjukkan hasil yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien serta bagaimana kelima dimensi di atas berperan. Menurut hasil penelitian dari Arista (2023) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut salah satu praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Timur tahun 2023 menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada layanan kesehatan gigi dan mulut berada dalam kategori puas untuk masing-masing dimensi: bukti fisik (63,4 %), kehandalan (86,7 %), daya tanggap (76,7 %), jaminan (63,4 %), dan empati (83,4 %). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua lima dimensi dinilai oleh pasien berada dalam kategori puas.

Desa Batuan Sukawati sebuah kawasan desa dengan populasi padat di Bali dan terdapat praktik mandiri dokter gigi yang mulai ramai dikunjungi oleh pasien. Informasi dari salah satu warga bahwa pasien datang ke praktik mandiri tersebut setelah mengetahui dari rekomendasi mulut ke mulut. Hingga saat ini belum pernah dilakukan penelitian yang secara spesifik menggali tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik mandiri dokter gigi di desa Batuan Sukawati. Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di fasilitas tingkat pertama yakni praktik mandiri dokter gigi di Desa Batuan Sukawati

tahun 2026, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut dan memberikan rekomendasi perbaikan bagi penyedia layanan.

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 Dokter Gigi Desa Batuan Sukawati Pada Tahun 2026?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Desa Batuan Sukawati Pada Tahun 2026.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Praktik mandiri Dokter Gigi di Desa Batuan Sukawati, dari aspek *tangibles* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada Praktek Mandiri Dokter Gigi di Desa batuan Sukawati Tahun 2026.
- b. Frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada Praktik mandiri Dokter Gigi di Desa Batuan Sukawati dari aspek *reliability* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada Praktek Mandiri Dokter Gigi di Desa batuan Sukawati Tahun 2026.

- c. Frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada Praktik mandiri Dokter Gigi di Desa Batuan Sukawati, dari aspek *responsiveness* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada Praktek Mandiri Dokter Gigi di Desa batuan Sukawati Tahun 2026.
- d. Frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada Praktik mandiri Dokter Gigi di Desa Batuan Sukawati dari aspek *assurance* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada Praktek Mandiri Dokter Gigi di Desa batuan Sukawati Tahun 2026.
- e. Frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada Praktik mandiri Dokter Gigi di Desa Batuan Sukawati dari aspek *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada Praktek Mandiri Dokter Gigi di Desa batuan Sukawati Tahun 2026.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data sekunder dan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan masyarakat dalam mengetahui kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Praktik Mandiri, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebagai bagian dari pelayanan kesehatan dasar yang merata dan terjangkau.

- b. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan, pengalaman, serta penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.