

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan gigi dan mulut merupakan kondisi sehat dari jaringan keras maupun lunak pada gigi, serta struktur dan elemen lain yang berada di rongga mulut. Keadaan ini memungkinkan seseorang untuk dapat makan, berbicara, dan berinteraksi sosial tanpa adanya gangguan fungsi, estetika, atau rasa tidak nyaman akibat penyakit, kelainan oklusi, maupun kehilangan gigi. Dengan demikian, individu dapat menjalani kehidupan yang produktif secara sosial dan ekonomi (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam Wijaya, 2022). Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi, pelayanan kesehatan gigi dan mulut mencakup seluruh kegiatan yang bertujuan untuk menetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu sesuai standar pelayanan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes, 2022).

Data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas, 2018), tercatat bahwa dari 57,6% penduduk Indonesia yang mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut hanya 10,2% diantaranya yang mengakses layanan kesehatan gigi. Sebagian besar masyarakat hanya mengunjungi Dokter Gigi ketika memerlukan perawatan yang kompleks dengan biaya yang tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa *effective demand* untuk perawatan gigi di Indonesia masih rendah, yaitu hanya sebesar 7% dari total

populasi. Di Provinsi Bali dari 58,4% penduduk yang mengalami masalah gigi dan mulut, hanya 16,2% yang mendapatkan perawatan oleh tenaga medis gigi.

Penurunan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan, disebabkan oleh akses pelayanan kesehatan meningkat namun mutunya masih rendah atau kurangnya efisiensi dan efektivitas *provider* dalam memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat diketahui dengan semakin banyaknya terdengar keluhan-keluhan masyarakat tentang mutu pelayanan kesehatan mulai dari keadaan fisik yang jelek, sikap petugas atau cara mereka dilayani, sistem birokrasi yang rumit, mutu perawatan dan pengobatan yang rendah, jam kerja yang singkat yang menyebabkan pasien tidak dapat dilayani. Penurunan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Saleh, dkk 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Prasasti, dkk (2021) kepuasan secara keseluruhan terhadap perawatan kesehatan gigi dan mulut, dengan komponen komunikasi menunjukkan persentase kepuasan pasien terendah sebesar 68,2%, sedangkan dimensi kenyamanan dan kualitas teknis keduanya mencapai 93,06%. Menurut temuan penelitian, individu sering menyatakan ketidakpuasan dengan mutu dan volume informasi yang mereka terima dari tenaga medis dan fasilitas mereka. Hal ini terbukti dari temuan penelitian yang menunjukkan bahwa 35–40% individu melaporkan merasa tidak puas dengan interaksi mereka dengan penyedia layanan kesehatan, khususnya dokter. Dampaknya pasien merasa kecewa, tidak nyaman, dan enggan untuk datang kembali sehingga persepsi profesionalitas dokter menurun.

Upaya meningkatkan tingkat kepuasan pasien pada praktik dokter gigi merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pasien dan kinerja pelayanan yang diterima. Semakin baik mutu pelayanan baik dari sisi komunikasi, fasilitas, maupun hasil perawatan maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat. Pohan (dalam Handayani, 2016) menyatakan 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 Gejir dan Kencana (2018) tentang evaluasi tingkat kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali dengan hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan dari kelima dimensi terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali yaitu dimensi *Assurance* responden paling banyak menyatakan Sangat Puas, yaitu mencapai 91%, dan hanya 2% yang menyatakan Sangat Tidak Puas. Dimensi *Emphaty* dan *Tangibles* sama - sama 84% responden menyatakan Sangat Puas, dan 2% menyatakan Sangat Tidak Puas. Rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut

pada Klinik dan Rumah Sakit di Bali adalah 4,8 (Kategori Sangat Puas), sedangkan untuk dimensi *Responsiveness* dan *Tangibles* berada di bawah rata-rata.

Penelitian yang dilakukan oleh Purnami (2024) tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di praktik mandiri dokter gigi di Kelurahan Sesetan, Kecamatan Denpasar Selatan tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa paling banyak pada kategori puas yaitu dimensi *tangibles* sebanyak 19 orang (59,4%), dimensi *reliability* sebanyak 19 orang (59,4%), dimensi *responsiveness* sebanyak 18 orang (56,3%), dimensi *assurance* sebanyak 17 orang (53,1%), dan dimensi *empathy* sebanyak 22 orang (68,7%). Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan paling banyak pada kategori sangat puas berdasarkan umur yaitu 45-55 tahun sebanyak 13 orang (72,2%), berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebanyak 14 orang (82,4%), berdasarkan tingkat pendidikan yaitu Perguruan Tinggi sebanyak 11 orang (84,6%), dan berdasarkan pekerjaan yaitu pekerjaan swasta sebanyak sembilan orang (75%).

Hasil survei awal yang dilakukan pada praktik mandiri dokter gigi di Jalan Tukad Banyusari No.67, Sesetan, Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar, terletak pada lokasi yang sangat strategis dengan kepadatan penduduk yang cukup tinggi, selain itu juga dalam sehari pasien yang datang ke praktik mandiri ini bisa mencapai 3-5 pasien. Praktik Mandiri Dokter Gigi di Jalan Tukad Banyusari No.67, Sesetan, Kecamatan Denpasar Selatan ini belum pernah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan hasil dari *Google Review* salah satu praktik mandiri dokter gigi di Denpasar Selatan, diketahui bahwa tingkat kepuasan dari empat pasien adalah sangat baik, karena pasien memberikan bintang lima pada aplikasi *google* tersebut.

Dari uraian tersebut, maka menjadi hal penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada salah satu praktik mandiri dokter gigi di Denpasar Selatan.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut, “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi tahun 2026?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum yaitu mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi tahun 2026.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus untuk penelitian ini adalah

- a. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Selatan dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2026.
- b. Mengetahui rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Selatan berdasarkan seluruh dimensi kepuasan pada tahun 2026.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan masyarakat dalam mengetahui kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi praktik mandiri dokter gigi 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.