

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk upaya yang dilakukan secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan baik pada individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Pelayanan kesehatan perlu diselenggarakan secara optimal dan memiliki mutu yang baik untuk mencapai tujuan tersebut. Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan (Effendi, 2020).

Kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran ini menjadi bagian penting dari evaluasi mutu layanan yang diberikan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap pelayanan setelah membandingkan kenyataan dan harapan, apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan, maka pasien cenderung merasa tidak puas sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka pasien akan merasa sangat puas. faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien antara lain sikap petugas, kecepatan pelayanan, waktu tunggu, dan kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi dengan jelas (Salim, 2023).

Dental tourism didefinisikan oleh *American Dental Association* sebagai tindakan berpergian ke negara lain untuk mendapatkan perawatan gigi. *Dental*

tourism merupakan sektor yang sangat penting dalam perkembangan industri pariwisata. Tujuan utama dalam dental tourism adalah wisatawan asing dapat mencari perawatan gigi di luar dari pelayanan kesehatan di negara asalnya sambil berlibur (Poniman dkk., 2023).

Wisatawan asing yang mengunjungi Bali mengalami peningkatan pada tahun 2018 sebesar 6.070.473 naik sebesar 6,54% yang sebelumnya pada tahun 2017 dikunjungi oleh 5.697.739 wisatawan mancanegara. Jumlah wisatawan asing yang datang ke Bali semakin berkembang, maka peluang dalam industri pariwisata juga meningkat, salah satunya pada bidang kesehatan. Pada bidang kesehatan yang dikembangkan di Bali salah satunya adalah dental tourism (Poniman dkk., 2023). Tantangan yang dihadapi terkait dengan kesehatan pariwisata tersebut adalah pada pemenuhan kebutuhan akan lembaga pelayanan kesehatan, tenaga medis (dokter dan perawat), dan praktisi kesehatan wisata lainnya yang memiliki kapabilitas terkait kesehatan wisata (Wirawan, 2016). Suatu lembaga pelayanan kesehatan yang dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, maka akan dapat menimbulkan kepuasan bagi pasiennya (Kotler, 2002)

Penelitian yang dilakukan oleh Gejir dan Kencana (2018), mengenai evaluasi tingkat kepuasan wisatawan asing terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada klinik dan rumah sakit di Bali menunjukkan bahwa hasil penelitian dimensi *responsiveness* sebesar 85% menyatakan sangat puas, dimensi *reliability* sebesar 86% menyatakan sangat puas, *assurance* sebesar 91% menyatakan sangat puas, *tangibles* sebesar 84% menyatakan sangat puas, dan *emphaty* sebesar 84% menyatakan sangat puas.

Survey awal yang dilakukan sebelumnya bahwa praktik bersama daerah Denpasar ini terletak di Jl. Tukad Barito Timur, Panjer, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali dengan lokasi yang sangat strategis yang memiliki kepadatan penduduk yang cukup tinggi, dengan adanya sosial media praktek bersama ini dikenal sampai di luar negeri sehingga pasien yang berkunjung pada praktek bersama ini mencangkup pasien dari negara asing seperti Rusia, Australia, India, Jepang, dan Inggris. Hasil dari *google review* dari bulan Juli 2025 hingga bulan Oktober 2025 pasien wisatawan asing yang berkunjung ke praktik bersama daerah panjer yaitu 93 pasien diketahui bahwa tingkat kepuasan dari 50 pasien adalah sangat baik, karena pasien memberikan lima bintang pada aplikasi google review tersebut. Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik praktik, pasien wisatawan asing yang berkunjung ke praktik daerah panjer ini kurang lebih 45 pasien dari bulan Maret sampai bulan April tahun 2026. Belum pernah dilakukan penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Uraian tersebut, maka menjadi hal penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut Praktek bersama di daerah Panjer.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Gambaran tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama daerah Panjer".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas , maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama daerah Panjer Tahun 2026”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut pada praktek bersama daerah Panjer Tahun 2026.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama daerah Panjer dari aspek *tangibles* dengan ketagori sangat puas, puas dan tidak puas tahun 2026.
- b. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama daerah Panjer dari aspek *reliability* dengan ketagori sangat puas, puas dan tidak puas tahun 2026.
- c. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama daerah Panjer dari aspek *responsiveness* dengan ketagori sangat puas, puas dan tidak puas tahun 2026.

- d. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama daerah Panjer dari aspek *assurance* dengan ketagori sangat puas, puas dan tidak puas tahun 2026.
- e. Mengetahui frekuensi tingkat kepuasan pasien wisatawan asing terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersama daerah Panjer dari aspek *empathy* dengan ketagori sangat puas, puas dan tidak puas tahun 2026.
- f. Mengetahui rata-rata tingkat kepuasan pasien wisatawan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik bersma daerah Panjer dari seluruh aspek dengan kategori sangat puas, puas, dan tidak puas pada tahun 2026.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi praktek bersama daerah Panjer 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 didapatkan selama perkuliahan.

2. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data sekunder untuk pengembangan peneliti selanjutnya
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan masyarakat yang akan berkunjung pada Praktek bersama daerah Panjer ini untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.