

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indeks keberhasilan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat salah satunya yaitu kepuasan pasien (Handayani, 2016). Menurut Kotler (2012, *cit* Maulaningsih, 2021) kepuasan merupakan evaluasi terhadap ciri atau keistimewaan suatu barang atau jasa yang dapat menyebabkan seseorang merasa senang atau kecewa dengan kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh (Prasasti, 2021) mengenai Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi UPT Puskesmas Cibaliung, didapatkan bahwa pelayanan dan kualitas memiliki hubungan karena jika pelayanan berkualitas, dengan demikian pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Hal tersebut adalah hasil yang berkesinambungan dari sebuah pelayanan kesehatan terutama pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim, dkk (2018) tentang Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut, menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi adalah: ketanggapan (*responsiveness*) dengan kategori sangat puas (29%), cukup puas (48,4%), puas (16,1%), tidak puas (6,5%), Keandalan (*reliability*) dengan kategori

sangat puas (16,1%), cukup puas (58,1%), puas (16,1%), tidak puas (9,7%), tindakan/keperawatan (*assurance*) dengan kategori sangat puas (41,9%), cukup puas (38,7%), puas (12,9%), tidak puas (6,5%), sikap empati (*emphaty*) dengan kategori sangat puas (80,6%), cukup puas (19,4%), bukti fisik (*tangibles*) dengan kategori sangat puas (12,9%), cukup puas (48,4%), puas (35,5%), tidak puas (3,2%).

Pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut merupakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang terencana, ditujukan kepada kelompok tertentu yang dapat diikuti dalam kurun waktu tertentu dan diselenggarakan secara berkesinambungan dalam pelayanan promotif, preventif, dan kuratif sederhana yang diberikan kepada individu, kelompok, dan masyarakat (Gultom, 2017)

Menurut Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) pada tahun 2018 tentang proporsi pengobatan masalah kesehatan gigi dan mulut, dilaporkan bahwa sebanyak 31,1% masyarakat telah mendapatkan pengobatan dan perawatan dari tenaga medis gigi, seperti Terapis Gigi dan Mulut, Dokter Gigi atau Dokter Gigi Spesialis, sedangkan 68,9% tidak mendapatkan perawatan. Prevalensi untuk mengatasi masalah kesehatan gigi dan mulut menunjukkan bahwa masyarakat yang mengatasinya dengan pengobatan/minum obat sebesar 52,9%. Prevalensi masyarakat yang tidak pernah melakukan pengobatan ke tenaga medis gigi sebesar 95,5%. Hal ini memperlihatkan bahwa masalah kesehatan gigi dan mulut masih belum dianggap penting oleh masyarakat. Dalam 1 tahun terakhir tepatnya di

Bandung didapatkan 3,7% masyarakat yang mencari pengobatan pada terapis gigi dan mulut.

Poli Gigi Riksa Diri merupakan salah satu klinik pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang didirikan oleh seorang terapis gigi dan mulut sejak tahun 2019. Jam operasional pada pukul 16.00-20.00 WIB, buka setiap hari Senin sampai hari Sabtu. Jumlah pasien rata-rata 7–12 orang perhari. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang disediakan diantaranya: skrining kesehatan gigi dan mulut, pembersihan karang gigi, penambalan dengan glass ionomer, pencabutan gigi susu persistensi atau goyang dengan derajat 3 dan 4 serta gigi tetap satu akar dengan menggunakan lokal anastesi.

Berdasarkan hasil survey awal yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 10 Januari 2022 sebanyak 20 responden, didapatkan data bahwa 13 responden (65%) mengungkapkan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan fasilitas yang tersedia di klinik, namun 4 responden (20%) menyatakan petugas kesehatan kurang memberikan sikap yang ramah kepada pasien, kurang memberikan pasien kesempatan untuk bertanya serta kurang memberikan informasi yang lengkap tentang hasil pemeriksaan, 3 responden (15%) menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia seperti toilet tidak nyaman karena belum tersedianya toilet khusus untuk pasien yang berkunjung ke Poli Gigi Riksa Diri, hal ini tidak dapat dibiarkan begitu saja karena 35% ini perlu adanya penyelesaian dan aspek yang penting terutama pada fasilitas seperti toilet karena merupakan salah satu kebutuhan pasien, berdasarkan uraian diatas pemilik belum memperhatikan

kepuasan pasien sehingga dapat menyebabkan penurunan minat pelanggan dalam menggunakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, maka dapat berdampak pada menurunnya kunjungan pasien serta untuk tercapainya tingkat kepuasan pasien yang maksimal.

Berdasarkan pertimbangan dan beberapa keadaan yang dijelaskan di atas memperlihatkan pentingnya pelayanan yang berkualitas dan kepuasan pasien, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung Tahun 2022”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah, apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung Tahun 2022?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung Tahun 2022.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Diketahuinya tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Riksa Diri dilihat dari daya tanggap (*Responsiveness*)
- b. Diketahuinya tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Riksa Diri dilihat dari jaminan (*Assurance*)

- c. Diketuainya tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Riksa Diri dilihat dari kehandalan (*Reliability*).
- d. Diketuainya tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Riksa Diri dilihat dari sikap empati (*Emphaty*).
- e. Diketuainya tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Riksa Diri dilihat dari bukti fisik (*Tangible*).

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa mendukung teori-teori tentang kepuasan pasien, faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan, dan dapat dimanfaatkan untuk menjadi rujukan atau referensi untuk peneliti selanjutnya.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan bagi Poli Gigi Riksa Diri dalam meningkatkan mutu pelayanan khususnya pelayanan kesehatan gigi dan mulut agar pasien merasa puas terhadap pelayanan di Poli Gigi Riksa Diri.