

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit kini berperan sebagai lembaga sosial sekaligus berorientasi pada keuntungan. Untuk menghadapi persaingan, mereka berupaya memberikan layanan kesehatan berkualitas (Sesrianty dkk., 2019). Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan menyeluruh bagi individu, termasuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Amran dkk., 2022).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rumah sakit mencakup tindakan medis oleh dokter gigi dan perawatan oleh perawat gigi. Layanan ini bersifat menyeluruh yang berfokus pada promotif, preventif, dan kuratif dasar. Kepuasan pasien sangat bergantung pada kualitas perawatan yang diberikan (Prasasti dkk., 2021). Pengukuran tingkat kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu merupakan upaya secara berkala dalam berbagai kondisi yang dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien serta menelaah hasil yang dikeluarkan dari pelayanan tersebut (Pasya dkk., 2022).

Kesehatan gigi dan mulut berperan penting dalam kesejahteraan dan kualitas hidup, karena masalah gigi dapat mempengaruhi kesehatan sistemik, seperti resistensi insulin akibat penyakit periodontal, oleh karena itu menjaga kesehatan gigi dan mulut berkontribusi signifikan terhadap kesehatan tubuh secara keseluruhan. (Febrida., 2023).

Mengukur kepuasan pasien penting untuk menilai kualitas perawatan yang diberikan. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut bertujuan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui promosi, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan. Penyediaan pelayanan berkualitas menjadi salah satu upaya utama dalam pembangunan sektor kesehatan (Prasasti dkk., 2021). Mencapai kepuasan pasien tidak mudah karena berkaitan dengan kesejahteraan mereka. Selain tindakan medis, kepuasan dipengaruhi oleh layanan administratif, keramahan, responsivitas staf, serta kemudahan, kecepatan, dan ketepatan layanan, oleh karena itu, petugas kesehatan harus serius, tepat, dan berhati-hati dalam memberikan pelayanan. (Wulan dkk., 2019).

Hasil Survei Kesehatan Indonesia (SKI) tahun 2023 menyatakan bahwa prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut tahun 2023 sebesar 56,9%. Berdasarkan hasil data mayoritas penduduk Indonesia memiliki perilaku menyikat gigi setiap hari sebesar 72%, namun dari persentase tersebut, hanya 6,2% yang menyikat dengan benar, sedangkan sisanya belum menyikat gigi dengan benar. Hasil tersebut menunjukkan bahwa faktor penyebab terjadinya permasalahan kesehatan gigi dan mulut adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang cara menjaga kesehatan gigi dan mulut (Suciawan., 2024).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pasya dkk. (2022) mengenai Tingkat Kepuasan Pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Berbasis Model *Servqual* Pada Masa Pandemi Covid-19, didapatkan hasil bahwa Sejumlah 96 pasien telah dianalisis. Rerata 87,4% responden sangat puas dalam seluruh dimensi. Sebanyak 89,33% responden sangat puas pada dimensi *tangible*, dimensi *emphaty* sebanyak 85,98%, dimensi

responsiveness sebanyak 86,25%, dimensi *reliability* sebanyak 87,29%, dan dimensi *assurance* sebanyak 89,86%.

Rumah Sakit Daerah Umum (RSUD) Cilacap merupakan pelayanan publik yang senantiasa melakukan pemasaran atas peran, fungsi dan manajemen Rumah Sakit, oleh karena itu RSUD Cilacap terus berbenah diri untuk mengembangkan kualitas manajemen rumah sakit, melaksanakan tugas dan fungsi rumah sakit secara professional dan proporsional demi meningkatkan kepuasan pelanggan (Riyanto, 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Cilacap pada bulan Oktober 2024 dengan rata-rata kunjungan pasien 120 per minggu. Hasil wawancara terhadap 12 responden menunjukkan bahwa 67% responden merasa puas, sedangkan 33% kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di RSUD Cilacap.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana gambaran tingkat kepuasan pada pelayanan kesehatan gigi di RSUD Cilacap?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Diketahui gambaran tingkat kepuasan pada pelayanan kesehatan gigi di RSUD Cilacap.

2. Tujuan khusus

- a. Diketahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi ditinjau dari kemampuan/kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan di poli gigi RSUD Cilacap.
- b. Diketahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi ditinjau dari daya tanggap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan di poli gigi RSUD Cilacap.
- c. Diketahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi ditinjau dari sarana prasarana di poli gigi RSUD Cilacap.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini hanya meneliti dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut pasien di RSUD Cilacap, khususnya petugas kesehatan yang bertugas di RSUD Cilacap.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Dapat digunakan sebagai informasi dan bahan acuan untuk mengkaji bagaimana meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Cilacap yang berkaitan dengan fungsi Rumah Sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan rujukan yang merata dan terjangkau.

2. Manfaat praktis

a. Bagi responden

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi tentang gambaran tingkat kepuasan pada pelayanan kesehatan gigi di RSUD Cilacap.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat meningkatkan wawasan pengetahuan keterampilan serta dapat sebagai sarana untuk dan mengembangkan pengetahuan bagi peneliti yang lain terutama dalam kasus gambaran tingkat kepuasan pada pelayanan kesehatan gigi di RSUD Cilacap.

c. Bagi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Untuk menambah daftar kepustakaan baru dan menjadi sumber informasi terkait dengan pengetahuan kesehatan gigi khususnya tentang gambaran tingkat kepuasan pada pelayanan kesehatan di RSUD Cilacap.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai “Gambaran Tingkat Kepuasan pada Pelayanan Kesehatan Gigi di RSUD Cilacap” belum pernah dilakukan penelitian. Penelitian serupa pernah dilakukan oleh:

1. Rubini dkk (2023) dengan judul “Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD dr. Rubini Mempawah” dari penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD dr. Rubini Mempawah, kecuali pada dimensi reliabilitas dimana mayoritas pasien hanya merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut. Perbedaan penelitian adalah lokasi dan waktu penelitian.
2. Prasasti dkk (2021) dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi” dari penelitian

tersebut diperoleh hasil bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi yang optimal, tenaga kesehatan yang profesional dan bertanggung jawab, serta pemeriksaan yang menyeluruh dan teliti. Dari total 60 responden yang disurvei, sebanyak 100% responden puas terhadap kecepatan pelayanan, ketanggapan terhadap keluhan pasien dan pengetahuan tenaga kesehatan gigi. Kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang tersedia, dari total 60 responden didapatkan jumlah jawaban terbesar yaitu 100% responden merasa puas dengan kenyamanan fasilitas ruang tunggu. Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut. Perbedaan penelitian ini adalah lokasi penelitian, peneliti terdahulu melakukan penelitian di Puskesmas sedangkan penulis melakukan penelitian di RSUD dengan waktu penelitian yang berbeda.