BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan bagian aspek terpenting dalam kehidupan manusia. Seseorang dapat melakukan banyak hal dalam hidupnya jika memiliki tubuh yang sehat. Kesehatan tidak datang dengan mudah, diperlukan berbagai upaya untuk menjaga tubuh agar selalu dalam keadaan sehat. Kesehatan harus menjadi kebutuhan dasar manusia, mengingat hanya dengan kondisi sehat manusia diberi kesempatan untuk melakukan banyak hal lebih baik dari pada saat sakit. Diperlukan kesadaran yang tinggi agar masyarakat tetap dalam kondisi sehat.

Untuk mencapai kesehatan gigi dan mulut, pemerintah telah memfasilitasi kita dengan adanya poli gigi dan mulut di seluruh rumah sakit umum, tujuannya yaitu agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan serta dapat mengalokasikan kemampuan finansial dalam menjangkau kesehatan gigi dan mulut. Kemudahan akses tersebut merupaan faktor pendukung kesehatan gigi dan mulut juga dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan yang mumpuni. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan umum yang lebih bermutu, maka fungsi pelayanan di rumah sakit umum terutama di pelayanan kesehatan gigi dan mulut secara bertahap perlu ditingkatkan agar lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien, keluarga, maupun masyarakat (Angraini, 2015).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan secara profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan,

UNMAS DENPASAR

baik yang sakit maupun yang sehat. Kepuasan pasien adalah ukuran pertama dari tingkat dan kualitas pelayanan institusi kesehatan. Memenuhi harapan pasien berarti bahwa pelayanan tersebut telah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dengan cara menciptakan mutu yang luar biasa serta kepuasan yang tinggi (Anggia, Mahata, & Yandi, 2020).

Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit, adapun klasifikasi rumah sakit umum dibagi menjadi 4 kelas yaitu Rumah Sakit Umum Kelas A, B, C, dan D. Provinsi Bali memiliki 69 Rumah Sakit Umum, yang terdiri dari 3 Rumah Sakit Umum Kelas A, 11 Rumah Sakit Umum Kelas B, 42 Rumah Sakit Umum Kelas C, dan 13 Rumah Sakit Umum Kelas D. Rumah Sakit Umum Negara merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Jembrana, Menurut sejarahnya, Rumah Sakit Umum Negara pada awalnya merupakan poliklinik dan didirikan pada tahun 1934. Poliklinik ini berkembang seiring waktu dan kemudian mendapat beberapa tambahan departemen, sehingga menjadi rumah sakit umum daerah. 1993, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1167/Menkes/SK/XII/1993 tanggal 15 Desember 1993 dan Surat Keputusan Gubernur Daerah Tingkat I Bali Nomor 307 Tahun 1994 terhitung sejak 15 Desember tahun 1994, Rumah Sakit Umum Negara sampai saat ini disebut sebagai Rumah Sakit Umum Kelas C. Pada saat ini RSU Negara juga memiliki banyak layanan kesehatan dan salah satunya layanan kesehatan gigi dan mulut, tetapi masih banyak masyarakat yang jarang memanfaatkan layanan kesehatan gigi dan mulut yang berada di RSU Negara. Hal ini bisa dilihat dari data kunjungan poli gigi di tahun 2022 jumlah rata-rata

UNMAS DENPASAR

kunjungan poli gigi per hari sejumlah 4 orang, dan 90% nya merupakan rujukan dari faskes tingkat 1. Hal ini menunjukan kurangnya apresiasi masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas yang ada di RSU Negara dan menimbulkan berbagai pertanyaan serta permasalahan dari hal tersebut.

Hasil penelitian sebelumnya di RSU Negara yang berjulud "Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Jembrana Semester 1 (Januari-Juni) dan Semester 2 (Juli-Desember) Tahun 2022" yang dilakukan oleh Mitra Sardhe Indonesia, peningkatan terjadi sebesar 3,03 point tentu merupakan bukti nyata bahwa rata-rata kinerja dari unit di instalasi RSU Negara, kabupaten Jembrana semakin baik dari tahun sebelumnya. Namun, penelitian ini tidak berfokus pada pelayanan yang ada di poli gigi melainkan untuk pelayanan dari keseluruhan rumah sakit. Maka dari itu, perlu dilakukan kembali penelitian untuk mengetahui bagaimana perkembangan sekaligus pendapat masyarakat yang berkunjung ke poli gigi RSU Negara. Berdasarkan gambaran di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSU Negara".

UNMAS DENPASAR

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Bagaimanakah Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSU Negara ?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSU Negara.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSU Negara.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Akademik

Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah wawasan di bidang kedokteran gigi dan menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Manfaat bagi masyarakat

Setelah dilakukan penelitian, diharapkan masyarakat dapat merasakan pelayanan yang bermutu sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

UNMAS DENPASAR

1.4.2.2 Manfaat bagi RSU Negara

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta dapat diterapkan bagi Ruman Sakit Umum Negara (RSU Negara) dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta menghasilkan kepuasan yang optimal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kesehatan Gigi dan Mulut

Kebersihan mulut (*oral hygiene)* merupakan bagian integral dari praktik *self hygiene* yang tidak boleh diabaikan. Sama halnya dengan kebersihan tangan, kebersihan mulut sangat penting dalam mengurangi infeksi dari rongga mulut, sehingga proses transmisi ke saluran pernapasan atas dan bawah tidak terjadi (Bains, & Bains, 2020). Kesehatan gigi dan mulut (*oral health*) merupakan bagian dari kesehatan umum individu dan mempengaruhi banyak aktivitas sehari-hari, seperti makan, berbicara, hubungan sosial, dan penampilan. Status kesehatan mulut ditandai dengan berbagai karakteristik, yang meliputi karies gigi, plak gigi, kalkulus gigi, peradangan gingiva, gigi yang hilang, dan unit pengunyahan fungsional (Adolph, *et al*., 2017).

Penilaian kebersihan rongga mulut dalam suatu komunitas dapat diukur menggunakan *oral hygiene index-simplified* (OHI-S) yang merupakan gabungan dari penilaian *debris index simplified* (DI-S) dan *calculus index simplified* (CI-S) (geen and familian) (Greene & Vermillion, 1964). Penyakit gigi dan mulut yang paling banyak diderita masyarakat adalah penyakit karies gigi dan peradangan gusi. Penyebab utama kedua penyakit tersebut disebabkan oleh kebersihan mulut dan pola makan yang kurang baik. Faktor penyebab lainnya adalah faktor perilaku atau sikap mengabaikan kebersihan gigi dan mulut. Hal tersebut dilandasi dengan kurangnya pengetahuan tentang kesehatan gigi dan mulut serta perawatannya. Kesadaran seseorang akan

UNMAS DENPASAR

pentingnya kesehatan gigi dapat dilihat dari pengetahuan yang dimiliki. Ketika seseorang memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi maka perhatian untuk menjaga kesehatan giginya juga tinggi (Ariastuty, 2018).

Kesehatan gigi dan mulut pada masyarakat Indonesia perlu mendapatkan perhatian yang serius karena tidak sedikit penduduk Indonesia yang menderita penyakit gigi dan mulut. Kesehatan mulut merupakan alat penting untuk mencapai kesehatan umum yang baik. Penyakit dan gangguan mulut sering mengakibatkan ketidaknyamanan fisik, nyeri, infeksi dan terkadang kehilangan gigi. Selain itu, sering menyebabkan kesulitan dalam mengunyah; menelan; berbicara, dan dapat mengganggu tidur dan produktivitas. Akibatnya, penyakit dan gangguan mulut ini mampu mempengaruhi kehidupan seseorang serta jaringan sosial mereka, dan masyarakat luas (Olusile, Adeniyi, & Orebanjo, 2014).

Kesehatan dan kebersihan rongga mulut yang baik mencerminkan status kesehatan keseluruhan seorang individu. Perilaku, lingkungan, dan pelayanan kesehatan merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi status kesehatan gigi dan mulut seseorang. Perilaku memegang peranan penting dalam mempengaruhi status kesehatan gigi dan mulut. Perilaku kesehatan gigi meliputi pengetahuan, sikap dan tindakan yang berkaitan dengan pemeliharaan kesehatan gigi (Napitupulu, Adhani, & Erlita, 2019).

UNMAS DENPASAR

Berdasarkan Laporan Nasional RISKESDAS 2018, mengidentifikasi responden yang mempunyai masalah dengan gigi/mulut dalam 12 bulan terakhir, dan menentukan apakah mereka menerima perawatan yang tepat

sesuai dengan masalah yang dihadapi. Adapun permasalahan gigi/mulut serta perawatan yang tepat tersebut antara lain sebagai berikut.

a. Gigi yang rusak, berlubang atau cenderung menyebabkan sakit (menurut pendapat masyarakat awam) adalah rongga pada gigi yang rusak secara permanen di wilayah permukaan keras gigi yang berkembang mulai dari lubang kecil sampai menjadi lubang yang merusak gigi. Pengertian gigi berlubang, biasa juga disebut masalah gigi berlubang karena kerusakan gigi atau karies gigi, dimana hal tersebut disebabkan oleh kombinasi dari berbagai faktor.
b. Gigi yang hilang karena dicabut atau tanggal sendiri adalah hilangnya gigi dari rongga mulut secara sengaja ataupun tidak sengaja.
c. Gigi yang ditambal atau ditumpat karena berlubang adalah bentuk perawatan terhadap gigi berlubang berupa penutupan lubang gigi dengan bahan tambal setelah jaringan gigi yang rusak dibersihkan. Pertanyaan ini bertujuan untuk mengidentifikasi responden yang mempunyai masalah dengan gigi/mulut dalam 12 bulan terakhir, dan apakah mereka menerima perawatan yang tepat sesuai dengan masalah yang dihadapi.
d. Gigi goyah adalah kondisi gigi yang dapat goyah baik digerakkan oleh tangan ataupun ketika mengunyah.
e. Gusi bengkak dan/atau keluar bisul (*abses*) adalah benjolan atau bisul pada gusi, disertai dengan ada atau tidaknya jalan keluar nanah, terjadi karena peradangan menahun (*kronis*) dan pernanahan pada

UNMAS DENPASAR

daerah akar gigi (*periapical abcess*). Asal mula penyakit ini adalah terjadinya karies (lubang) pada gigi, biasanya pada gigi geraham, namun bisa saja terjadi pada semua gigi.

f. Gusi mudah berdarah adalah keadaan gusi yang mudah berdarah, seperti pada saat menyikat gigi atau saat menggigit.

g. Sariawan berulang minimal 4 kali adalah Sariawan atau *Stomatitis Apthousa Recurrent* (SAR) merupakan istilah untuk menerangkan berbagai macam lesi/luka dalam rongga mulut. Luka tersebut dapat berbentuk oval atau bulat berwarna putih atau kuning dengan tepian merah. Lokasi sariawan dapat terjadi di bagian dalam pipi atau bibir, permukaan gusi dan lidah. Sariawan yang tumbuh dapat berjumlah satu atau lebih. Gejalanya berupa rasa sakit atau rasa terbakar satu sampai dua hari yang kemudian dapat timbul luka (ulser) di rongga mulut. Rasa sakit dan rasa panas pada sariawan ini sering mengganggu dan tidak nyaman, terutama ketika makan. Sariawan ini dapat timbul berulang kali, biasanya dalam 3-4 hari akan sembuh.

h. Sariawan menetap dan tidak pernah sembuh minimal 1 bulan adalah sariawan di dalam rongga mulut yang tidak pernah kunjung sembuh, sakit selama lebih dari 2 minggu, bentuknya kadang semakin membesar serta muncul rasa terbakar di rongga mulut, sering disertai rasa lemah pada penderitanya.

i. Riwayat responden yang melakukan pemeriksaan dan perawatan pada tenaga medis gigi, dengan alasan apapun di semua jenis

UNMAS DENPASAR

pelayanan kesehatan (RS, Puskesmas, klinik swasta, praktek mandiri, kerja sosial kesehatan atau bakti sosial).

j. Masalah kesehatan gigi/mulut dan telah mendapat perawatan profesional dari perawat gigi, dokter gigi atau dokter gigi spesialis dalam 12 bulan terakhir. Maksudnya adalah untuk menentukan jenis perawatan atau pengobatan yang diterima. Hal ini menggambarkan proporsi penduduk dengan masalah gigi dan mulut yang menerima perawatan dari tenaga medis gigi dalam 12 bulan terakhir, meliputi beberapa hal. Pengobatan/minum obat adalah pengobatan yang berupa pil, sirup atau bentuk obat lainnya yang diresepkan/diberikan langsung oleh tenaga profesional kedokteran gigi untuk mengobati masalah gigi, mulut, lidah ataupun gusi, tidak termasuk pengobatan tradisional. Konseling perawatan, kebersihan, dan kesehatan gigi dan mulut adalah kegiatan penyuluhan tentang perawatan kebersihan gigi dan mulut, tanpa dilakukan tindakan klinis terhadap gigi dan mulut. Pencabutan gigi adalah tindakan menghilangkan gigi dari rongga mulut. Bedah gigi/mulut adalah tindakan bedah dalam area rongga mulut dan sekitarnya, seperti pada kasus gigi geraham bungsu yang terbenam (*impacted*), gigi Molar tiga (3) *malposisi*, tumor lidah, patah rahang, dan lainlain yang memerlukan tindakan bedah. Pemasangan gigi palsu adalah gigi tiruan, dapat sebagian (beberapa gigi) ataupun seluruh gigi, yang dapat dilepas dan dipasang sendiri oleh responden, atau gigi palsu yang tidak bisa

UNMAS DENPASAR

dilepas sendiri oleh responden dan hanya bisa dilepas oleh tenaga profesional kedokteran gigi.

2.2. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Pemberian pelayanan kesehatan akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan menentukan kepuasan (Purcarea, Luliana, & Consuela, 2013).

Gambaran pemanfaatan unit pelayanan kesehatan gigi dapat dilihat pada Profil Kesehatan Indonesia tahun 2016, yaitu puskesmas rata-rata 5 orang perhari sedangkan target nasional pemanfaatan puskesmas sebanyak 9 orang perhari. Pemanfaatan rumah sakit umum kelas B rata-rata kunjungan adalah 23 orang perhari sedangkan target nasional sebanyak 65 orang perhari. Upaya kesehatan gigi dan mulut di Indonesia belum terselenggara secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Penyelenggaraan upaya kesehatan gigi yang bersifat pemeliharaan, peningkatan, serta perlindungan kesehatan gigi dan mulut ini juga dirasa masih kurang. Dalam upaya memberikan dukungan kepada negara yang berusaha memastikan seluruh masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan, Badan Kesehatan Dunia (WHO) ingin seluruh negara mengembangan fasilitas yang disebut dengan *universal health covarege* melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial untuk menjamin pembiayaan

UNMAS DENPASAR

kesehatan yang berkelanjutan. Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang dalam masa transisi mewujudkan *universal health coverage* atau Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Azikin, et al., 2020).

Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar 2013, sebanyak 14 provinsi di Indonesia memiliki prevalensi masalah gigi dan mulut melebihi angka nasional yaitu 25,9%. Secara keseluruhan, kemampuan masyarakat di Indonesia memperoleh akses pelayanan kesehatan sebesar 8,1%. Fasilitas kesehatan yang merupakan akses pelayanan kesehatan ini terdiri dari rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta, puskesmas atau puskesmas pembantu, dokter praktek, klinik, praktek bidan atau rumah bersalin, posyandu, poskesdes atau kesehatan sekolah unit, dan pondok bersalin desa.

2.3. Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (No. 4 Tahun 2018, Bab II Pasal 2 Ayat 1b Tentang Kewajiban Rumah Sakit), menyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi serta pelayanan kesehatan yang efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Persaingan dalam penyediaan layanan kesehatan, peningkatan, efisiensi, dan kualitas layanan serta meningkatnya persaingan antar layanan kesehatan mempengaruhi pasien untuk memilih rumah sakit dengan rekam jejak yang baik. Rumah sakit berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan pasien. Memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan unsur penting untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pasien

UNMAS DENPASAR

terhadap rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit adalah tingkat perbedaan antara persepsi pasien dengan harapannya terhadap pelayanan rumah sakit. (Akbar, Ulfah, & Maretta, 2020)

Dokter gigi merupakan salah satu profesi dalam bidang kedokteran yang terlibat dan berperan aktif dalam mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan. Dokter gigi memberikan pelayanan berupa perawatan gigi kepada pasien dengan masalah kesehatan gigi. Keberadaan dokter gigi di berbagai kota di Indonesia turut memberikan pelayanan dan membantu masyarakat dalam masalah kesehatan gigi. Pasien yang ingin memperoleh pelayanan kesehatan gigi dapat memperolehnya secara langsung dengan mengunjungi rumah sakit atau puskesmas yang disediakan oleh pemerintah di berbagai wilayah Indonesia (Napitupulu, Adhani, & Erlita, 2019).

2.3.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah ukuran sejauh mana layanan disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. Diketahui bahwa kualitas layanan yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih baik. Sejak abad sembilan puluh, sektor jasa telah mengambil tindakan lebih untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas layanan untuk mencapai diferensiasi di pasar yang juga diikuti dengan kesadaran peningkatan kualitas akibat globalisasi dan liberalisasi. Sementara itu Dalam tiga dekade terakhir, telah terjadi peningkatan minat internasional terhadap kualitas pelayanan kesehatan karena perubahan standar hidup dan tuntutan akan perawatan medis yang

UNMAS DENPASAR

lebih baik untuk perbaikan gaya hidup (Sarasija, Handoko, & Nopiyanti, 2018).

Peningkatan kualitas bertindak secara strategis untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam suatu industri, meningkatkan reputasi dan profitabilitas organisasi perawatan kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi perhatian utama pasien, dan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien, kualitas pelayanan menjadi semakin penting bagi rumah sakit terkait dengan kepuasan dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien dianggap sebagai hasil penting dari perawatan dan merupakan salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap kepatuhan pasien terhadap perawatan berkelanjutan dan meningkatkan hasil klinis (Effendi & Junita, 2020).

Standar pelayanan kesehatan di rumah sakit yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Kesehatan, berarti hal tersebut harus sesuai dengan yang ada di dalam peraturan menteri kesehatan. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan. Minimum Bidang Kesehatan pasal 1 mengatakan bahwa “Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, yang selanjutnya disingkat SPM Bidang Kesehatan merupakan acuan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.” Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin

UNMAS DENPASAR

setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Sebagai suatu kebutuhan dasar, setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan adalah tanggung jawab setiap warganegara.

2.3.2. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan pasien dengan harapannya. Rasa kepuasan konsumen akan mempengaruhi tindakan berdasarkan pengalaman masa lalu dimana mereka tidak akan dapat bergerak dengan mudah karena rangsangan pemasaran. Kepuasan pasien adalah produk atau jasa yang mampu memberikan sesuatu yang dicari konsumen sampai pada tingkat cukup dan konsumen menilai bahwa produk atau jasa tersebut telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhannya kurang lebih (Gejir, *et al*., 2021).

UNMAS DENPASAR

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul akibat pelayanan yang diterima setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pelayanan kesehatan menjadi harapan seluruh masyarakat sehingga diperlukan jaminan kesehatan yang memadai (Pohan, 2007)

Dalam kedokteran gigi, kepuasan pasien dapat membantu menemukan kekuatan dan keamanan pelayanan serta membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Ada beberapa faktor yang membuat masyarakat tidak nyaman untuk berobat seperti keraguan terhadap kemampuan dokter gigi dalam mendiagnosa dan memberikan perawatan terhadap penyakit pasien, fasilitas yang ada, penggunaan teknologi yang kurang canggih dan modern, sistem pengobatan yang terlalu lama, dan kurangnya keterampilan tenaga medis. Semua orang setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh pusat pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan harapan mereka yang membuat mereka puas (Gejir, *at al*., 2021)

2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan pasien adalah konsep multifaktorial yang memainkan peran utama dalam mengukur tingkat kepuasan termasuk latar belakang pendidikan pasien, gaya hidup, pengalaman medis sebelumnya, dan harapan. Loyalitas merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bisnis yang hanya dapat diciptakan dan dikembangkan baik melalui penyediaan kualitas pelayanan yang lebih baik yang berujung pada peningkatan kepuasan. (Muninjaya, 2015).

UNMAS DENPASAR

Beberapa faktor yang membuat masyarakat tidak nyaman untuk berobat seperti keraguan terhadap kemampuan dokter gigi dalam mendiagnosa dan memberikan perawatan terhadap penyakit pasien. Sistem pengobatan yang terlalu lama, kurangnya

keterampilan tenaga medis, dan fasilitas yang tidak mendukung juga merupakan faktor yang utama. (Akbar, Ulfah, & Maretta, 2020).

Menurut penelitian oleh Akbar tentang hubungan kualitas pelayanan yang ada di pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien menunjukan hasil yaitu semua orang setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh pusat pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan harapan mereka yang membuat mereka puas (Akbar & Jaya, 2017).

2.3.4 Indikator Kepuasan

Menurut Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan survey kepuasaan masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1-4. *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Indikator CSI memiliki lima kriteria umum atau standar yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas suatu jasa, yaitu *Responsive*, *Reliability*, *Emphaty*, *Tangibles*, dan *Assurance*.

UNMAS DENPASAR

Indikator mutu pelayanan kesehatan gigi adalah semua pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat gigi yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang dirawat. Lima kriteria umum indikator CSI dalam pelayanan kesehatan gigi dijelaskan sebagai berikut:

a. Keandalan (*realibility*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan kepada pasien, serta sesuai dengan janji dokter dan perawat gigi. Indikator keandalan meliputi kecepatan proses pelayanan dan adil (tidak pilih kasih) Indikator yang membuat pasien merasa puas dengan kemudahan prosedur pelayanan administrasi (Rubini dan Andayani, 2023). Keprofesionalan tenaga kesehatan gigi yang ada memberikan pelayanan yang terbaik, karena memiliki sifat ramah (Astuti, 2019). Dan semakin tinggi dimensi *reliability* (kehandalan) akan berdampak pada semakin tingginya kepuasan pasien (Kurniawan, 2017).;
b. Jaminan (*assurance*) meliputi kemampuan, kesopanan dan kredibilitas dokter/staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Indikatornya terdiri dari jaminan pelayanan dan kepastian hukum dalam pelayanan.
c. Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas dalam praktek klinik dokter gigi yang dapat memberikan kepuasan pasien. Indikatornya meliputi perlengkapan dan perlengkapan, kemudahan pelayanan dan personel.
d. Kepedulian (*empathy*), yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pasien. Indikatornya meliputi kemudahan kontak/komunikasi, menghargai pasien,

UNMAS DENPASAR

perhatian terhadap pasien dan kejujuran. Dimensi empati dalam memberikan rasa puas pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Raharja, 2018);

e. Daya tanggap (*Responsive*) adalah kemampuan dokter gigi dan staf perawat untuk memberikan pelayanan yang cepat dan gesit kepada pasien yang membutuhkan pelayanan gigi. Indikatornya adalah kesadaran memberikan pelayanan dan menguasai tugas/pekerjaan (Muninjaya,2015).

UNMAS DENPASAR