

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan gigi dan mulut merupakan kondisi sehat dari mulut, gigi, dan unsur-unsur terkait dalam rongga mulut yang memungkinkan seseorang menjalankan fungsi penting seperti makan, bernapas, berbicara, dan berinteraksi sosial. Menurut laporan *World Health Organization (WHO)* tahun 2022, sekitar 3,5 miliar orang di seluruh dunia atau hampir setengah populasi global mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut. Umumnya di Indonesia, masalah kesehatan gigi dan mulut masih menjadi tantangan serius, dengan prevalensi karies gigi mencapai 88,8% berdasarkan Riset Kesehatan Dasar 2018 (Riskesdas 2018), namun berbeda dengan Survei Kesehatan Indonesia (SKI 2023) yang menyatakan pemeriksaan langsung menunjukkan prevalensi karies sebesar 82,8% di seluruh populasi. Untuk anak usia 5-9 tahun, karies jauh lebih tinggi, mencapai 84,8% artinya hanya 15,2% anak yang bebas dari karies.

Peran gigi dan mulut sangat vital bagi kesehatan tubuh secara keseluruhan, namun sering kali diabaikan. Hal ini menyebabkan tingginya prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut di masyarakat. Data Riset Kesehatan Dasar 2018 menunjukkan bahwa 45% responden mengalami gigi berlubang, 19% mengalami gigi tanggal atau hilang sendiri, 10,4% mengalami gigi goyang, dan 4,1% memiliki gigi yang ditambal. Data ini mengindikasikan bahwa kesadaran masyarakat untuk memeriksakan kesehatan gigi dan mulut secara rutin masih rendah. Umumnya, masyarakat baru mencari pengobatan ketika masalah sudah muncul, padahal prinsip pencegahan lebih baik daripada pengobatan seharusnya menjadi prioritas (Kemenkes RI, 2024).

Berdasarkan hasil Survei Kesehatan Indonesia (SKI) tahun 2023 oleh Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan Kemenkes RI, ditemukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas mencapai 82,5%. Namun, aspek pelayanan gigi dan mulut masih menempati urutan bawah dalam penilaian masyarakat terkait kepuasan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan yang signifikan dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut

di tingkat fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas.

Upaya menjaga kesehatan gigi dan mulut dapat dilakukan melalui pemeriksaan rutin minimal 6 bulan sekali di fasilitas kesehatan seperti poli gigi Puskesmas. Puskesmas Sindangbarang Kabupaten Cianjur, misalnya, telah menyediakan layanan kesehatan gigi dan mulut bagi masyarakat. Pemeriksaan rutin ini bertujuan untuk mendeteksi dini masalah kesehatan gigi dan mulut, seperti karies, gingivitis, atau masalah lain yang dapat berkembang menjadi lebih serius jika tidak ditangani. Selain itu, edukasi tentang cara merawat gigi dan mulut yang benar, seperti teknik menyikat gigi yang tepat, penggunaan pasta gigi berfluoride, dan pola makan sehat, juga menjadi bagian integral dari layanan ini (Ramadhan, dkk., 2016).

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memegang peran penting dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Keberhasilan layanan kesehatan tidak hanya diukur dari ketersediaan fasilitas, tetapi juga dari tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, karena mencerminkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Menciptakan kepuasan pasien bukanlah hal yang mudah, namun upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pasien secara berkala. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas Sindangbarang Kabupaten Cianjur (Muhlisah, dkk., 2022)

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan memiliki hak untuk menerima layanan yang berkualitas. Ketika pelayanan tidak memenuhi harapan, pasien cenderung merasa tidak puas dan mungkin mengeluh. Sistem pelayanan kesehatan sendiri merupakan kegiatan dinamis yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat (Mardijanto, 2015).

Masyarakat Indonesia kini semakin menyadari bahwa layanan kesehatan adalah kebutuhan mendasar. Sebagai pasien, masyarakat memiliki harapan yang wajar untuk menerima layanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan mereka. Namun, masih banyak orang yang lebih memprioritaskan kesehatan umum dari pada

kesehatan gigi dan mulut. Padahal, kesehatan gigi dan mulut yang buruk dapat memengaruhi kualitas hidup secara keseluruhan (Imelliana, dkk., 2024).

Berdasarkan survei yang dilakukan dengan perawat gigi di Puskesmas Sindangbarang, yang berlokasi di Jalan Raya Sindangbarang-Cidaun Km 01, Desa Seganten, Kecamatan Sindangbarang Kecamatan Cianjur, Jawa Barat dari data kunjungan pasien bulan april terdapat 39 pasien yang berkunjung ke poli gigi.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Sindangbarang Kabupaten Cianjur”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas layanan kesehatan gigi dan mulut serta menjadi dasar untuk meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sindangbarang Kabupaten Cianjur?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sindangbarang Kabupaten Cianjur.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan Khusus penelitian ini adalah untuk:

1.3.2.1 Mengetahui kepuasan pasien di Puskesmas Sindangbarang Kabupaten Cianjur.

1.3.2.2 Mengetahui pelayanan di Puskesmas Sindangbarang Kabupaten Cianjur.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat praktis**

1.4.1.1 Bagi Responden menambah pengetahuan tentang kepuasan pasien

1.4.1.2 Bagi Puskesmas Sindangbarang Kabupaten Cianjur dapat digunakan sebagai informasi dan bahan acuan untuk mengkaji bagaimana meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di wilayah kerja puskesmas dan yang berkaitan dengan fungsi puskesmas sebagai sarana layanan kesehatan dasar yang merata da terjangkau.

1.4.1.3 Bagi institusi pendidikan referensi untuk penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh mahasiswa atau akademisi sebagai referensi dalam melakukan penelitian atau tugas akhir yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan.

#### 1.4.2 Manfaat Teoritis

1.4.2.1 Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data sekunder untuk pengembangan penelitian selanjutnya

1.4.2.2 Dapat digunakan sebagai acuan dalam mengetahui kualitas pelayanan kesehatan

## 1.5 Keaslian Penelitian

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

| No | Penulis                             | Judul                                                                                                                             | Persamaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Nurhaeni dkk (2022)                 | Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi di puskesmas Marangkayu                                                      | Persamaannya terletak pada tujuan penelitian yaitu meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas. Dalam tujuan penelitian keduanya memiliki tujuan yang sama yaitu mengetahui kepuasan pasien dan meningkatkan profesionalitas di puskesmas terkhusus dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut            | Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu pada dimensi penilaian dimana pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan dimensi tepat waktu dan keterjangkauan. Dalam metode penelitian terdahulu menggunakan observasi deskriptif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan deskriptif kuantitatif                                                                                                    |
| 2. | Mariane Sambel dkk (2014)           | Gambaran Tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di puskesmas Bahu                                              | Persamaan kedua penelitian ini terletak pada tujuan dan pengukuran kepuasan. Kedua penelitian sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di fasilitas kesehatan primer                                              | Penelitian terdahulu menggunakan standar tersendiri untuk responden yang akan dimintai keterangan tentang kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan instrumen SERVQUAL yang telah dimodifikasi dengan penambahan dimensi keterjangkauan dan ketepatan waktu                                                                                                                                         |
| 3. | I Gede Yogi Darmaraharja dkk (2018) | Gambaran Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di poliklinik gigi dan mulut rumah sakit umum puri raharja | Kedua penelitian tersebut membahas tentang tingkat kepuasan pasien menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Sama-sama menggunakan desain cross-sectional dan fokus pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut | Penelitian yang akan dilakukan tidak hanya berfokus terhadap 5 dimensi SERVQUAL tetapi juga menambahkan aspek keterjangkauan dan ketepatan waktu. Selain itu penggunaan metode juga berbeda antara kedua penelitian ini. Penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif observasional dengan desain cross-sectional sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional |