

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas merupakan kondisi yang dinamis dari suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen dan sebagai bentuk pengukuran terhadap nilai layanan yang diterima oleh konsumen (Tjiptono, 2011). Faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai dan memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, suatu kualitas akan dipersepsikan buruk atau negatif apabila *perceived service* lebih jelek dibanding *expected service*, oleh sebab itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Tjiptono, 2011).

Pelayanan kesehatan sebagai hak setiap orang telah dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perorangan, kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan dibidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat salah satunya pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan dalam upaya pencapaian pemerataan, jangkauan, dan

peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Dewanto, Lestari, dan Isnaini, 2014).

Kesehatan gigi dan mulut yang baik dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari seperti makan, minum, bicara, sosialisasi dan rasa percaya diri yang akan meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut (Chuandra, dkk 2014, Sembel, 2014). Kesadaran yang meningkat akan mengakibatkan peningkatan keluhan dalam perawatan gigi dan mulut, mulai dari fisik yang jelek, mutu perawatan dan pengobatan yang rendah, jam kerja yang singkat, waktu menunggu yang terlalu lama, sikap petugas dan kinerja operator (dokter gigi) antara lain terjadi kesalahan atau kegagalan dalam perawatan, pelayanan, dan perilaku yang kurang baik dalam menghadapi pasien yang akan mempengaruhi kepuasan pasien (Sembel 2014, Ningrum *et al.*, 2014, Angraini 2015).

Meningkatnya kesadaran pasien, akan mengakibatkan peningkatan tuntutan pelayanan kesehatan pula. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan kepada pasien (Suharto 2013, Bata *et al.* 2013). Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting, dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan yang disampaikan pihak pemberi layanan kesehatan dan hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting. Menanyakan pendapat pasien tentang perhatian dan perawatan gigi dan mulut

yang telah mereka dapatkan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan telah memenuhi apa yang pasien butuhkan (Alrubaiee, Alkaa'ida, 2011).

Kepuasan diartikan sebagai keadaan saat harapan, keinginan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi (Sembel, 2014). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanannya tersebut (Kotler, 2008). Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila harapannya tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkan (Sasmita, 2013).

Pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut (Yusnita, 2011). Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Dimensi bukti fisik tidak berhubungan langsung dengan efektivitas layanan kesehatan, tetapi merupakan bukti nyata dari pelayanan meliputi

fasilitas fisik dan perlengkapan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dimensi kehandalan bergantung pada bagaimana standar layanan kesehatan itu digunakan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan situasi setempat secara efektif. Dimensi daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Dimensi jaminan berhubungan dengan bagaimana pemberian layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran, konsistensi, dan kerahasiaan yang akan menimbulkan kepercayaan. Dimensi empati yaitu interaksi antara pemberi layanan kesehatan dengan pasien dan berupaya memahami keinginan mereka (Lupiyoadi, 2013).

Klinik Brimedika Semarang merupakan salah satu klinik pelayanan kesehatan masyarakat umum yang didirikan Yayasan Dana Pensiunan BRI pada 3 Juni 2008 di bawah naungan PT Usaha Purnabhakti Sejahtera, terletak di Jalan Kedungmundu Raya No. 126. Klinik ini memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum baik yang tergabung sebagai anggota BPJS maupun umum, pensiunan BRI, karyawan yang masih aktif, dan karyawan anak perusahaan.

Klinik Brimedika memiliki jam operasional dari pukul 08.00 pagi hingga 20.00 malam setiap hari senin sampai sabtu. Terdapat empat dokter gigi yang bekerja di poli gigi secara bergantian. Pelayanan yang diberikan di poli gigi klinik Brimedika yaitu konsultasi, penambalan sementara, penambalan tetap dengan *Glass Ionomer* dan Komposit (sinar), perawatan endodontik,

pembersihan karang gigi, pencabutan baik gigi susu maupun gigi tetap, pembuatan gigi tiruan penuh/sebagian, pembuatan *jacket crown* dan *bridge* dengan bahan akrilik atau porselen.

Berdasarkan data sekunder Klinik Brimedika Semarang pada beberapa tahun terakhir mengalami peningkatan kunjungan. Kunjungan pasien di poli gigi klinik Brimedika diketahui setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2013, total kunjungan mencapai 348 pasien yang meningkat pada tahun 2014 hingga lebih kurang dua kali lipat dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 699 pasien, kemudian meningkat lagi pada tahun 2015 sebanyak 995 pasien, dan pada tahun 2016 mencapai seribu pasien lebih yaitu sebanyak 1207 pasien.

Banyak faktor yang menyebabkan peningkatan angka kunjungan pasien, salah satunya yaitu faktor demografis seperti pertumbuhan jumlah penduduk, tingkat pendapatan, promosi, persepsi tarif, mutu pelayanan, persepsi sakit, pengalaman sakit. Dalam penelitian Alfati (2010), peningkatan jumlah kunjungan menunjukkan peran masyarakat dalam memanfaatkan sarana kesehatan semakin tinggi dan adanya faktor tertentu yang mendorong masyarakat untuk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Menurut Hafid (2014) peningkatan kunjungan pasien perlu diimbangi dengan peningkatan pada kualitas pelayanan klinik serta kinerja dari tenaga medis.

Survei awal menunjukkan 6 dari 10 pasien masih mengeluhkan komunikasi dan perhatian yang diberikan petugas kesehatan di klinik belum maksimal. Faktor komunikasi harus selalu diperhatikan dalam pemberian

pelayanan kesehatan terutama pada pelayanan kesehatan gigi. Komunikasi antara dokter gigi dan pasien mempunyai peranan sangat penting untuk keberhasilan suatu perawatan karena perawatan gigi biasanya tidak cukup dalam satu kali kunjungan, sehingga hubungan interpersonal antara dokter gigi dan pasien menjadi sangat penting. (Putra, 2012)

Pelayanan dokter yang baik sebaiknya mengikuti nilai-nilai islami, salah satunya dengan berlaku lemah lembut kepada pasien, yang tertulis dalam surah Ali 'Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْأَلْبَابِ لَافْتَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (Ali 'Imran-159)

Berdasarkan uraian di atas peneliti bermaksud mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di klinik Brimedika Semarang berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan penelitian ini adalah:

Bagaimana hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di klinik Brimedika Semarang ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di klinik Brimedika Semarang ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di klinik Brimedika Semarang ditinjau dari dimensi bukti fisik.
- b. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di klinik Brimedika Semarang ditinjau dari dimensi kehandalan.



- c. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di klinik Brimedika Semarang ditinjau dari dimensi daya tanggap.
- d. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di klinik Brimedika Semarang ditinjau dari dimensi jaminan.
- e. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan tingkat kepuasan pasien di klinik Brimedika Semarang ditinjau dari dimensi empati.
- f. Mengetahui hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik Brimedika Semarang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi

Menjadi bahan masukan bagi institusi terkait langkah-langkah yang dapat dilakukan sebagai lembaga penanggung jawab untuk pencapaian derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat secara optimal.

2. Bagi Masyarakat

Menjadi dasar pertimbangan dalam pemilihan penggunaan jasa kesehatan gigi dan mulut di masa mendatang.

3. Bidang Ilmu Pengetahuan

Menjadi landasan teoritis atau sumber informasi mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien

bagi penelitian selanjutnya, khususnya manajemen pelayanan kesehatan gigi masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat secara optimal.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Daftar Keaslian Penelitian

No.	Nama	Judul	Metode	Variabel	Hasil
1.	Sembel, ariane (2014)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bahu	<i>Deskriptif Rancangan cross sectional</i>	Variabel bebas: perawatan gigi dan mulut Variabel terikat: Kepuasan pasien	Dimensi pelayanan menunjukkan indeks rata-rata sebesar 85,32% dengan kategori sangat puas. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu hanya menggambarkan tanpa melihat hubungan antar kedua variable. Variabel bebasnya terdiri dari perawatan pencabutan, penambalan gigi, dan perawatan penyakit mulut
2.	Ningrum, Rinda Mustika (2014)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap kepuasan Pasien Di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya	<i>deskriptif analitik</i>	Variabel bebas : mutu pelayanan kesehatan variabel terikat: kepuasan pasien	Ada hubungan antara dimensi mutu pelayanan BPJS dengan kepuasan pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya.

3.	Hafid, Muh Anwar (2014)	Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rsud Syech Yusuf Kab.Gowa	<i>Survey analitik rancangan cross sectional</i>	Variabel bebas kinerja perawat, dan variabel terikat kepuasan pasien	Ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di rsud syech yusuf kab. Gowa. Perbedaan : variable bebas penelitian ini yaitu kinerja perawat dan skala ukur yang digunakan adalah skala <i>Gutman</i> .
4.	Mahrous, Mohamed (2012)	<i>Patient Satisaction From Dental Services Provided By College Of Dentistry, Taibah University, Saudi Arabia</i>	<i>Cross sectional Analitik</i>	Variabel bebas pelayanan gigi dan mulut Variabel terikat kepuasan pasien	Mayoritas pasien puas dengan interaksi dokter pasien, administrasi yang mudah, dan lingkungan yang baik. Perbedaan penelitian meneliti kepuasan pasien terhadap pelayanan oleh dokter gigi muda di klinik gigi Universitas Taibah

