

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan merupakan bagian yang bisa dijadikan sebagai salah satu investasi agar kualitas sumber daya manusia meningkat. Investasi dalam pembangunan sumber daya manusia yang berguna secara ekonomi dan nasional dikatakan sebagai derajat kesehatan. Undang-Undang No 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) Tahun 2005-2025 menyatakan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing maka pilar utama dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yaitu: pendidikan, kesehatan, kehidupan yang layak harus bekerja sama. Ketiga indeks pembangunan manusia tersebut memiliki peran yang saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya. Kualitas hidup manusia di Indonesia akan meningkat bila terpenuhinya ketiga indeks pembangunan manusia (Krezea, 2021).

Tujuan pembangunan kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional Indonesia adalah tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk dan terwujudnya derajat kesehatan yang optimal. Upaya kesehatan menyeluruh, terpadu, dan merata yang dapat diterima dan dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dengan peran aktif masyarakat tersebut dalam rangka menjangkau tujuan pembangunan kesehatan. Arahannya meliputi bidang kesehatan gigi, bahwa upaya kesehatan gigi dan mulut dilaksanakan

dengan memacu meningkatkan kemandirian masyarakat untuk menolong dirinya sendiri dalam memelihara kesehatan gigi (Kemenkes RI, 2017).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut sebagai salah satu faktor yang ikut berperan dalam mencapai tujuan tersebut, diperlukan peningkatan mutu pelayanan fasilitas-fasilitas kesehatan yang ada, antara lain yaitu: rumah sakit, puskesmas, dan praktik dokter gigi (Anggraini dan Rohmani, 2012). Mutu pelayanan kesehatan masyarakat ditingkatkan agar terwujudnya keadaan sehat bagi masyarakat. Keberhasilan upaya tersebut dapat diukur melalui peningkatan kualitas pelayanan pada tingkat primer (Istiqomah, 2016).

Agenda pembangunan kesehatan RI tahun 2015-2019 adalah mewujudkan akses dan mutu pelayanan kesehatan yang semakin mantap. Pengertian dasarnya adalah setiap orang mendapatkan hak pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan, di tempat pelayanan kesehatan yang berstandar, dilayani oleh tenaga kesehatan yang kompeten, menggunakan standar pelayanan, dengan biaya yang dikeluarkan terjangkau serta memperoleh informasi yang adekuat atas kebutuhan pelayanan kesehatannya (Astuti, 2020).

Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) Nasional tahun 2018 menunjukkan prevalensi rata-rata penduduk Indonesia bermasalah gigi dan mulut sebesar 57,6%, dengan nilai rata-rata 10,2% yang menerima perawatan dan pengobatan dari tenaga medis gigi, sementara 89,8% lainnya tidak dilakukan perawatan. Tindakan untuk mengatasi

masalah gigi dan mulut yang banyak dijumpai pada masyarakat Indonesia adalah tindakan pencabutan gigi dengan prevalensi sebesar 7,9% dari jumlah penduduk. Kota Pangkalpinang memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut sebesar 47,01%, diantaranya terdapat 16,53% yang menerima perawatan dan pengobatan dari tenaga medis gigi, sementara lainnya tidak dilakukan perawatan. Prevalensi tindakan pencabutan gigi untuk mengatasi masalah gigi dan mulut yang ada di Kota Pangkalpinang sebesar 25,22%, hal ini merupakan prevalensi tertinggi dari kabupaten atau kota yang berada di Kepulauan Bangka Belitung (Kemenkes RI, 2018).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan pelayanan kesehatan profesional yang diperuntukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan menaikkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi, dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan (Haryani dkk, 2017).

Tuntutan publik akan sarana kesehatan bermutu dan terjangkau semakin besar seiring bertambahnya fasilitas-fasilitas kesehatan di Indonesia. Fasilitas-fasilitas kesehatan berusaha *survive* di sela-sela persaingan yang terus melonjak untuk memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut (Inrajid dkk, 2011). Bersamaan dengan kondisi sosial masyarakat yang melonjak dan masyarakat semakin sadar tentang kualitas diperlukan

peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dilihat setelah memberikan pelayanan terbaik dan mengevaluasinya menurut pandangan pasien (Zakiah, 2018).

Penelitian (Bayu, 2019) mengatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum mendapatkan pelayanan. Pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi berarti kepuasan pasien terpenuhi. Kepuasan pasien pada dasarnya dapat diukur dengan menilai persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Pelayanan kesehatan yang baik akan memenuhi semua mutu utama dan memberikan kepuasan pada pasien dan pasien tetap memilih sarana pelayanan tersebut sebagai tempat berobat.

Klinik Fraya Dental Center adalah salah satu klinik gigi swasta yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman, Air Salemba, Kecamatan Gabek, Kota Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung 33172. Selain lokasi yang berada di pusat kota klinik ini juga memiliki fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang lengkap antara lain yaitu: pencabutan gigi, pembersihan karang gigi (*scalling*), pembuatan gigi tiruan, perawatan orthodonsia, *bleaching* gigi (pemutihan gigi), kelainan jaringan lunak, dan perawatan

konservasi gigi (penambalan gigi). Pelayanan yang sering dilakukan di Klinik Fraya Dental Center adalah pencabutan gigi.

Berdasarkan Studi Pendahuluan yang dilakukan di Klinik Fraya Dental Center Pangkalpinang pada 10 pasien pencabutan gigi tetap didapatkan hasil dari wawancara singkat bahwa 50% pasien menyatakan cukup baik akan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di dapatkan 40% pasien menyatakan kurang puas. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Pencabutan Gigi dengan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Swasta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu “apakah ada hubungan kualitas pelayanan pencabutan gigi dengan kepuasan pasien di klinik gigi swasta?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya hubungan kualitas pelayanan pencabutan gigi dengan kepuasan pasien di klinik gigi swasta.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinya kualitas pelayanan pencabutan gigi pada pasien di klinik gigi swasta.
- b. Diketuinya kepuasan pasien pencabutan gigi di klinik gigi swasta.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah kesehatan gigi dan mulut yang mencakup upaya kuratif. Penyusunan skripsi ini hanya sebatas kualitas pelayanan pencabutan gigi dan tanggapan dari pengguna jasa pelayanan pencabutan gigi. Penelitian ini ditunjukkan untuk evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan pencabutan gigi pada pasien di klinik gigi swasta.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan peneliti-peneliti lain untuk menelaah lebih lanjut yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan ilmu kesehatan gigi dan mulut yang berkaitan dengan perawatan pencabutan gigi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta memberikan informasi mengenai hubungan kualitas pelayanan pencabutan gigi dengan kepuasan pasien.

b. Bagi Institusi

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bacaan atau daftar kepustakaan baru bagi mahasiswa Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

c. Bagi Lokasi Penelitian

Dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi Klinik Fraya Dental Center dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut khususnya pelayanan pencabutan gigi.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Pencabutan Gigi dengan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Swasta” merupakan penelitian awal. Penelitian serupa yang pernah dilakukan antara lain :

1. Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Widiyani (2017) dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Orthodontik dengan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi”. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan orthodontik berhubungan dengan kepuasan pasien. Persamaan pada penelitian ini adalah variabel terpengaruh yaitu kepuasan pasien. Perbedaannya terdapat pada variabel pengaruh yaitu kualitas pelayanan orthodontik, lokasi penelitian, waktu, dan responden.
2. Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Mele (2017) dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Inerie”. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Persamaan pada penelitian ini adalah variabel terpengaruh yaitu kepuasan pasien. Perbedaannya terdapat pada variabel pengaruh yaitu kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut, waktu, responden dan lokasi penelitian.

3. Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Zakiyah (2018) dengan judul “Hubungan Mutu Jasa Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Yogyakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan mutu jasa pelayanan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Persamaan pada penelitian ini adalah variabel terpengaruh yaitu kepuasan pasien. Perbedaannya terdapat pada variabel pengaruh yaitu mutu jasa pelayanan, lokasi penelitian, waktu, dan responden.