

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang memiliki tujuan yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang sehingga terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan yang dilaksanakan secara berkesinambungan telah cukup berhasil meningkatkan derajat kesehatan, namun demikian masih ada permasalahan lain. Tingginya angka penyakit menular potensial wabah juga merupakan permasalahan yang tetap menjadi tantangan pembangunan kesehatan (Dinas Kesehatan Yogyakarta, 2020).

Wabah yang terjadi pada saat ini yaitu adanya covid-19. Infeksi virus corona (COVID-19) adalah masalah yang dihadapi lebih dari 200 negara di dunia. Indonesia terkena dampak buruk dari COVID-19 dimana tingkat kematian mencapai 8.9% pada akhir Maret 2020. Penyebaran penyakit ini telah memberikan dampak luas secara sosial dan ekonomi. Salah satunya dalam bidang kesehatan gigi dan mulut (Setiati dan Azwar, 2020).

Penyakit gigi dan mulut merupakan salah satu masalah kesehatan masyarakat di Indonesia. Salah satunya yaitu kondisi susunan gigi dan pengatupan rahang yang tidak baik. Hasil prevalensi (angka kejadian) kelainan susunan gigi dan pengatupan rahang di Indonesia mencapai 80%. Penyakit gigi

dan mulut ini menjadi salah satu dari urutan penyakit yang sering dikeluhkan masyarakat di Indonesia (Purnomowati, 2017). Keadaan ini membuat banyak permintaan dan keluhan dari masyarakat agar klinik, rumah sakit dan institusi pelayanan kesehatan segera dapat praktik kembali, karena masyarakat kesulitan mendapatkan perawatan gigi dan mulut (Amtha, 2019)

Seiring dengan wacana Pemerintah menerapkan Kehidupan Normal Baru, atau Adaptasi Kebiasaan Baru yang dikenal dengan sebutan era New Normal, PB-PDGI memberikan kesempatan kepada dokter gigi seluruh Indonesia untuk memulai praktik kembali dengan berbagai ketentuan yang harus ditaati (Farahanny dkk., 2020). Persatuan Dokter Gigi Indonesia (PDGI) sudah menetapkan pedoman pelayanan kedokteran gigi selama pandemi COVID-19 sebagai panduan dasar kepada dokter gigi dalam melakukan praktik kedokteran gigi serta pelayanan dalam masa pandemi covid-19.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah pelayanan kesehatan profesional yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan 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 (Kemenkes RI, 2020).

Fasilitas kesehatan memiliki peran dalam hal prevensi, deteksi, dan respon sesuai dengan kewenangannya. Namun disisi lain juga tetap memiliki tanggung jawab untuk menjalankan fungsinya dalam meningkatkan kesehatan

masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan walaupun masa pandemi ini berlangsung. Kejadian pandemi ini mendorong tenaga kesehatan untuk tetap menjalankan pelayanan terkait kasus COVID-19 dan juga terintegrasi dengan pelayanan lainnya. Salah satunya adalah tetap melaksanakan standar pelayanan minimal pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan menyesuaikan kondisi klinik dan protokol kesehatan. Sayangnya salah satu dampak kondisi pandemi ini mengakibatkan masyarakat masih takut untuk datang ke klinik gigi. Selain itu dokter gigi dan perawat gigi yang bekerja masih merasa khawatir untuk melakukan tindakan prosedur perawatan gigi karena tergolong dalam resiko tinggi transmisi dan kontaminasi virus SARS-CoV2 (Farahanny dkk., 2020).

Masa pandemi saat ini membuat semakin banyak keluhan masyarakat mulai dari tidak konsisten penerapan protocol kesehatan, minim alat serta APD yang digunakan, belum optimal dalam tata kelola SDM kesehatan, rendahnya infrastruktur kesehatan, serta kinerja pelayanan kesehatan yang masih rendah. Semua hal tersebut tentu berdampak pada risiko penularan virus SARS-CoV2 yang akan semakin tinggi (Kemenkes RI, 2020).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan orthodontik adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan orthodontik yang di terima dengan harapan sebelum mendapatkan pelayanan orthodontik. Pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan tinggi sehingga harapan pasien terpenuhi (Sembel dkk., 2014). Seberapa jauh kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dimasa pandemi ini, maka dibutuhkan penilaian dari sisi konsumen

yaitu dari segi kepuasan pasien, pelayanan kesehatan yang baik, memberikan kepuasan pada pasien dan pasien tetap memilih sarana pelayanan tersebut sebagai tempat berobat (Astari dkk., 2021).

Klinik gigi Max + Dental Care Bumijo adalah klinik yang terletak di Jl. Tentara Rakyat Mataram No.40, Bumijo, Kec. Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55231. Hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan pada tanggal 1 Juni 2021 diketahui bahwa kualitas pelayanan orthodontik cekat dengan kepuasan pasien pada masa pandemi covid-19 didapatkan data studi pendahuluan yaitu : (1) sebanyak 30% responden menyatakan kualitas pelayanan orthodontik baik, (2) sebanyak 50% responden menyatakan kualitas pelayanan orthodontik cukup baik, (3) sebanyak 20% responden menyatakan kualitas pelayanan orthodontik kurang baik, (4) sebanyak 20% responden menyatakan puas, (5) sebanyak 40% responden menyatakan cukup puas, dan (6) sebanyak 40% responden menyatakan kurang puas. Hasil data tersebut menjadi alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Di Klinik Gigi Dengan Kepuasan Pasien Kontrol Orthodontik Cekat Di Masa Pandemi Covid-19”. Selain itu pula klinik gigi Max + Dental Care Bumijo belum pernah melakukan evaluasi dan survey apakah pasien puas atau tidak dengan pelayanan orthodontik pada masa pandemi covid-19 ini. Klinik gigi Max + Dental Care Bumijo dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak klinik gigi Max + Dental Care Bumijo perlu secara cermat menentukan

kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan atau keinginan dan memberikan kepuasan serta kenyamanan atas pelayanan yang diberikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka dapat di susun rumusan masalah penelitian sebagai berikut: “Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan orthodontik dengan kepuasan pasien di klinik gigi pada masa pandemi covid-19?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui adanya hubungan kualitas pelayanan orthodontik dengan kepuasan pasien di klinik gigi pada masa pandemi covid-19.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui kualitas pelayanan orthodontik di klinik gigi pada masa pandemi covid-19.
- b. Diketahui kepuasan pasien orthodontik di klinik gigi pada masa pandemi covid-19.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini sebatas kualitas pelayanan gigi spesialis orthodontik dan tanggapan dari pengguna jasa pelayanan orthodontik. Penelitian ini ditujukan untuk evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan orthodontik pada pasien di klinik gigi dimasa pandemi covid-19.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan keilmuan diantaranya kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 dan ilmu kesehatan gigi dan mulut yang berkaitan dengan perawatan orthodontik.

2. Bagi Pengguna

a. Bagi Klinik Gigi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi klinik gigi untuk meningkatkan kualitas pelayanan orthodontik dalam memberikan pelayanan prima pada masa covid-19 khususnya pada perawatan orthodontik.

b. Bagi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Dapat dijadikan sebagai referensi dan daftar pustaka untuk peneliti selanjutnya.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Di Klinik Gigi Dengan Kepuasan Pasien Kontrol Orthodontik Cekat Di Masa Pandemi Covid-19” merupakan penelitian awal. Penelitian sejenis yang pernah dilakukan antara lain

1. Penelitian yang dilakukan oleh Subandari Tahun (2017) dengan judul

"Hubungan Antara Mutu Pelayanan Odontectomy Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Wates". Persamaan pada penelitian ini yaitu, variabel tak terkendali dan metode penelitian.

Perbedaannya terdapat pada variabel pengaruh, variabel terkendali, lokasi, dan responden.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Anggraini Tahun (2015) dengan judul "Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone". Persamaan pada penelitian ini yaitu variabel tak terkendali. Perbedaannya terdapat pada variabel pengaruh, variabel terpengaruh, variabel terkendali, metode penelitian, responden dan lokasi.