

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 93 dan 94, dinyatakan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi, dan pemulihan kesehatan gigi yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan dan dilaksanakan melalui pelayanan kesehatan gigi perseorangan, pelayanan kesehatan gigi masyarakat, usaha kesehatan gigi sekolah, serta pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin ketersediaan tenaga, fasilitas pelayanan, alat dan obat kesehatan gigi dan mulut dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang aman, bermutu, dan terjangkau oleh masyarakat. (UUD 1945. No. 36, 2009).

Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan yang selanjutnya disebut Indikator Mutu adalah tolak ukur yang digunakan untuk menilai tingkat capaian target mutu pelayanan kesehatan di praktik mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan, dan unit transfusi darah. Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. (Permenkes RI No. 30, 2022).

Pengaturan Indikator Mutu digunakan sebagai acuan bagi pemerintah pusat, pemerintah daerah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Puskesmas, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan Indikator Mutu yang ditetapkan. Dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkesinambungan, harus

melakukan pengukuran dan evaluasi mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan Indikator Mutu. (Permenkes RI No. 30, 2022).

Pelayanan kesehatan, 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. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan sesuai Sistem Kesehatan Nasional (SKN) tersebut, pemerintah dalam hal ini DEPKES RI telah mengembangkan konsep yang mendasar dan terarah. Sebagai pedoman bagi penyelenggaraan pembangunan kesehatan, bahwa program kesehatan lebih diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, kualitas berarti kepuasan konsumen (pasien) yang sangat erat hubungannya dengan mutu pelayanan kesehatan. (Muninjaya A.A. Gde, 2011).

Agenda pembangunan kesehatan 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 terjangkau serta mendapatkan informasi yang adekuat atas kebutuhan pelayanan kesehatannya. (Muninjaya A.A.Gde, 2011).

Menurut Parasuraman dkk, ada lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam menilai kualitas layanan yaitu tampilan fisik (*tangible*), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi; kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dengan cara memberikan layanan dengan tanggap; kepastian jaminan (*assurance*), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan; dan kemampuan pemahaman (*empathy*), yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kualitas layanan kesehatan lebih terkait pada kelancaran komunikasi (Astari.2020).

Klinik Gigi Smile merupakan salah satu klinik pelayanan Kesehatan gigi dan mulut yang berlokasi di Jalan Raya Seroja Al Bahar No.06 RT.01 RW.28 Harapan Jaya, Bekasi Utara berdiri sejak 15 tahun yang lalu. Jam oprasional dari pukul 16.00 sampai 21.00 buka setiap hari senin sampai minggu, libur dihari besar atau tanggal merah. Kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile belum menjadi fokus evaluasi untuk perbaikan mutu pelayanan klinik. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti sering mendapatkan keluhan pasien karena lamanya waktu tunggu untuk dilakukan perawatan, dan kurangnya lahan parkir untuk kendaraan beroda empat.

Menurut laporan bulanan pada Klinik Gigi Smile tercatat pada januari hingga desember 2022 Data kunjungan pasien bulan januari sampai desember 2022 di klinik Gigi Smile, Januari 240, Febuari 235, Maret 220, April 238, Mei 172, Juni 197, Juli 222, Agustus 219, September 189, Oktober 180, November 186, Desember 202 dengan total kunjungan pasien dalam satu tahun sebanyak 2500 orang pasien, data tersebut menunjukkan bahwa sedikit mengalami penurunan. Berdasarkan latar belakang dan hasil data kunjungan pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi. Penelitian ini perlu dilakukan untuk meningkatkan kunjungan pasien dan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut melalui tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi. Kepuasan pasien dalam hal ini di hubungkan dengan faktor-faktor sebagai berikut: *Tangibless* (wujud fisik, meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, kerapian dan penampilan karyawan), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) sehingga lima dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah hubungan mutu pelayanan Kesehatan gigi dan mulut terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut melalui tingkat kepuasan pasien di klinik gigi smile Kota Bekasi.

#### 1.3.2 Tujuan khusus

1.3.2.1 Menganalisis hubungan dimensi *Tangibles* (wujud fisik, meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, kerapian dan penampilan karyawan) melalui tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi.

1.3.2.2 Menganalisis hubungan *Reliability* (Kehandalan) melalui tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi.

1.3.2.3 Menganalisis hubungan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) melalui tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi.

1.3.2.4 Menganalisis hubungan dimensi *Assurance* (Jaminan) melalui tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi.

1.3.2.5 Menganalisis hubungan dimensi *Empathy* (Perhatian) melalui tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1.4.1. Bagi Masyarakat

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

#### 1.4.2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan ilmu selama kuliah ke dalam praktek nyata terkait mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Gigi Smile.

#### 1.4.3. Bagi Instansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Klinik Gigi Smile dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

### **1.5 Keaslian Penelitian**

Penelitian mengenai survey kepuasan pengunjung terhadap mutu pelayanan Kesehatan gigi di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi belum pernah diteliti sebelumnya. Adapun penelitian sejenis mengenai sebagai berikut;

1.5 Tabel Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Asmidar anas, dkk , 2008	Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.	Kepuasan pasien dinilai dengan dimensi RATER, yaitu <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , <i>tangible</i> , <i>empathy</i> , dan <i>responsiveness</i> .	1. Pengambilan sampel secara <i>purposive</i> , dan besar sampel 85 orang. 2. Tempat Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.
2	Sekar Putri dkk (2021)	Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Kepuasan pasien di Dental Treatment Klinik.	Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan Desain <i>Cross Sectional</i> . Pengambilan sampel digunakan dengan cara <i>accidental sampling</i>	1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Dental Treatment Clinic 2. Tempat penelitian di Dental Treatment Klinik.