

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan upaya yang dapat dilakukan untuk pembangunan di bidang kesehatan. Menurut Sumarwan (2014), mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari SERVQUAL yang memiliki 5 dimensi yaitu *reliability* (kehandalan pelayanan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), dan *emphaty* (empati). Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat adalah kepuasan pasien itu sendiri (Sri Handayani, 2016). Pelanggan terdiri dari pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan (Satrianegara, 2014).

Kepuasan adalah evaluasi dari pengalaman pelayanan yang diterima sebelumnya dan memberi dampak terhadap perilaku pelanggan akan jasa yang diterima. Pasien yang mendapatkan pelayanan yang positif terhadap jasa, akan bersikap loyal dan mendukung penyedia jasa tersebut seperti berkata positif akan jasa yang diterimanya dan merekomendasikan kepada orang lain. Jika kepuasan pasien terhadap jasa tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka pasien akan kehilangan minat terhadap penyedia jasa tersebut (Kusniati, 2016). Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan. Dalam

melakukan pengukuran harus dilakukan secara teratur, berkala, akurat, dan berkesinambungan (Sondari, 2017).

Dalam ayat Al-Quran juga sudah dijelaskan terkait dengan memberikan pelayanan yang terbaik antara lain:

“Dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi setelah (diciptakan) dengan baik. Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut dan penuh harap. Sesungguhnya rahmat Allah sangat dekat kepada orang yang berbuat kebaikan.” (Q.S. 7:56)

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua.....” (Q.S.17 :7)

Kesehatan merupakan hal penting bagi setiap manusia. Selain kesehatan tubuh secara umum, kesehatan yang perlu diperhatikan adalah kesehatan gigi dan mulut. Menurut Malik (2008), Kesehatan gigi dan mulut adalah bagian integral dari kesehatan tubuh secara keseluruhan yang tidak dapat dipisahkan dari kesehatan tubuh secara umum. Kesehatan gigi atau kesehatan rongga mulut merupakan keadaan rongga mulut, termasuk gigi geligi dan jaringan pendukungnya yang bebas dari penyakit dan rasa sakit yang dapat berfungsi secara optimal sehingga menimbulkan rasa percaya diri serta hubungan interpersonal dengan tingkatan yang tinggi (Sriyono, 2009).

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah klinik. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes RI No.9, 2014). Berdasarkan pelayanan klinik dapat dibagi menjadi dua yaitu klinik pratama dan klinik utama. Klinik pratama melayani pelayanan medik dasar sedangkan klinik utama memberikan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik.

Salah satu klinik pratama adalah Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan yang terletak di Jalan Srandakan, km 6.5, Dusun Gunungsaren, RT 2, Desa Trimurti, Kecamatan Srandakan, Kabupaten Bantul. Klinik ini menyediakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan adanya poli gigi. Peneliti melakukan penelitian di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan karena berdasarkan data rekapan tahunan, jumlah kunjungan tidak sesuai dengan target yang dapat dilihat dari tidak adanya peningkatan yang signifikan dari bulan ke bulan. Adapun data kunjungan di klinik tersebut sebagai berikut: bulan Januari (57 kunjungan), Februari (40 kunjungan), Maret (53 kunjungan), April (38 kunjungan), Mei (47 kunjungan), Juni (81 kunjungan), Juli (57 kunjungan), Agustus (57 kunjungan), September (68 kunjungan), Oktober (60 kunjungan), dan November (53 kunjungan). Berdasarkan data tahunan tersebut, dapat kita lihat bahwa kunjungan di klinik tersebut masih sangat rendah dan tidak terjadi peningkatan yang signifikan dari bulan ke bulan.

Hal inilah yang mendasari peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan di era pandemi Covid-19 ini.

Akhir-akhir ini *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) mewabah dan menjadi pandemi di seluruh dunia. Virus ini disebabkan oleh salah satu varian virus corona yang utamanya menyerang pada sistem pernafasan. Adanya pandemi Covid-19 ini, menuntut kita mematuhi himbauan untuk melakukan *social distancing* yang diharapkan dapat mengurangi atau mencegah terjadinya persebaran virus tersebut (Pasalli & Patattan, 2021).

Pandemi Covid-19 menyebabkan beberapa perubahan dalam aspek kehidupan manusia salah satunya pada aspek pelayanan kesehatan. Sektor pelayanan kesehatan menuntut kita harus siap dalam penyediaan fasilitas yang sesuai dengan protokol pencegahan Covid-19 di setiap pelayanan kesehatan sehari-hari. Penerapan protokol kesehatan yang baik, diharapkan dapat mencegah terjadinya penularan Covid-19 baik petugas, pasien, dan di lingkungan sekitar pelayanan kesehatan. Penerapan protokol kesehatan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di era *new normal* ini. Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai gambaran kualitas pelayanan perawatan gigi dan kepuasan pasien yang berkunjung di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan di era pandemi Covid-19.

B. Rumusan Masalah

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

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien yang berkunjung di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan di era pandemi Covid-19?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien yang berkunjung di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan di era pandemi Covid-19.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan perawatan gigi di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan di era pandemi Covid-19 dari dimensi *tangible* (bukti langsung).
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan perawatan gigi di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan di era pandemi Covid-19 dari dimensi *reliability* (kehandalan pelayanan).
- c. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan perawatan gigi di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan di era pandemi Covid-19 dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap).
- d. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan perawatan gigi di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan di era pandemi Covid-19 dari dimensi *assurance* (jaminan).

- e. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan perawatan gigi di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan di era pandemi Covid-19 dari dimensi *emphaty* (empati atau perhatian).
- f. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan perawatan gigi di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan di era pandemi Covid-19 dari prosedur pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai informasi dan menambah wawasan peneliti dalam menerapkan ilmu selama kuliah ke dalam praktik nyata terkait kualitas pelayanan perawatan gigi dan kepuasan pasien di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan.

2. Bagi Penelitian

Sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya terkait dengan gambaran kualitas pelayanan perawatan gigi dan kepuasan pasien di era pandemi Covid-19.

3. Bagi Dokter Gigi

Sebagai evaluasi dalam pelayanan kepada pasien terkait dengan pelayanan perawatan gigi di era pandemi Covid-19.

4. Bagi Poli Gigi Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan

Sebagai tolak ukur dalam evaluasi dan pengembangan klinik ke depannya terkhusus untuk poli gigi terkait dengan pelayanan perawatan gigi kepada pasien di dalam kondisi pandemi Covid-19.

E. Keaslian Penelitian

Sejauh ini penelitian tentang kualitas pelayanan perawatan gigi dan kepuasan pasien yang berkunjung di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Srandakan di era pandemi Covid-19 belum pernah dilakukan. Penelitian ini mengacu pada penelitian dengan judul:

1. Anang, Fitri Haryanti, dan Andreasta Meliala (2019) yang berjudul *Quality of Dental Care Services and Satisfaction of Patients Visiting Dental Treatment Center of Kahuripan Public Health Center, Tawang Sub District, Tasikmalaya City.*

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain penelitian explanatory. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 40 pasien sebagai responden yang menjawab kuesioner tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dan diwawancarai 12 orang. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kahuripan. Penelitian ini juga menilai tentang kualitas pelayanan kesehatan berdasar dari lima dimensi yaitu ServQual, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Penelitian ini juga sama menilai terkait dengan kepuasan berdasarkan pendaftaran dan ruang tunggu, tahap anamnesis dan diagnosis, tahap persiapan, tahap persiapan pengobatan, dan tahap penyelesaian

tindakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan perawatan gigi di Puskesmas Kahuripan tergolong sangat baik. Sedangkan untuk kepuasan pasien, tiga tahapan kepuasan pasien dikategorikan sangat puas, yaitu tahap anamnesis dan diagnosis, tindakan, dan penyelesaian tindakan. Tahapan yang dikategorikan memuaskan adalah tahap pendaftaran, ruang tunggu, dan tahap persiapan pengobatan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan kualitas pelayanan perawatan gigi sangat baik.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dari sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang. Pengambilan sampel juga berbeda, kalau penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara sedangkan pada penelitian saya menggunakan kuesioner saja. Pengambilan data pada penelitian ini tidak dilakukan di waktu pandemi Covid-19.

2. Ibrahim, Meriem Meisyaroh, dan Deswanti Ramadhani (2018) yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni-Agustus 2018 di Klinik Gigi Stikes Muhammadiyah Sidarap Kabupaten Sidenreng Rappang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 31 yang dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini mengukur gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi yang meliputi lima dimensi ServQual, yaitu *tangible*, *reliability*,

responsiveness, assurance, dan empathy. Kesimpulan dari penelitian ini adalah secara umum Klinik Stikes Muhammadiyah Sidarap diharapkan dapat mempertahankan kepuasan pasien dan meningkatkan lagi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang ditinjau dari berbagai dimensi, yaitu dimensi pelayanan, dimensi tampilan fisik, dimensi daya tanggap, dimensi empati, dan dimensi pelayanan medis.

Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah teknik pengambilan sampling di dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan *purposive sampling*. Pengambilan data pada penelitian ini tidak dilakukan di waktu pandemi Covid-19.

3. Mariane Sembel, Henry Opod, dan Bernart S.P. Hutagalung (2014) yang berjudul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan potong lintang (*studi cross sectional*). Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado pada bulan Mei sampai dengan Juni tahun 2014. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 48 orang dengan teknik total sampling. Penelitian ini mengukur gambaran kepuasan pasien berdasarkan tujuh dimensi mutu pelayanan yang meliputi jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, pelayanan medis dan profesionalisme. Hasil penelitian menunjukkan

kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan dengan kategori sangat puas, dimensi empati sangat puas, dimensi kehandalan sangat puas, dimensi daya tanggap sangat puas, dimensi tampilan fisik sangat puas, dimensi pelayanan medis sangat puas, dimensi profesionalisme sangat puas. Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu ditinjau dari dimensi pelayanan menunjukkan indeks rata-rata dengan kategori sangat puas.

Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah teknik pengambilan sampling di dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan *purposive sampling*. Selain itu, dalam penelitian ini juga menilai dari tujuh dimensi sedangkan penelitian yang akan saya lakukan hanya menilai dari lima dimensi saja. Pengambilan data pada penelitian ini tidak dilakukan di waktu pandemi Covid-19.