

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan bagian terpenting dalam kehidupan manusia, baik sehat secara jasmani dan rohani, tidak terkecuali kesehatan gigi dan mulut.

Hasil Riskesdas (2018) menunjukkan prevalensi nasional masalah gigi dan mulut adalah sebesar 45,3%. Berdasarkan hasil penelitian lainnya diketahui permasalahan gigi berlubang di Indonesia mencapai angka 88,8%. Dari data ini dapat ditarik kesimpulan bahwa masalah kesehatan gigi dan mulut merupakan kasus yang banyak terjadi dimasyarakat dan membutuhkan penanganan yang serius.

Klinik gigi sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama dituntut agar selalu dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dalam pengertiannya dapat mengintegrasikan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan biaya yang rasional.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan lebih efektif. Kepuasan pasien sebagai konsumen suatu fasilitas kesehatan tidak hanya ditentukan oleh tindakan medis saja akan tetapi juga pada dimensi mutu lain seperti layanan administratif, keramahan, ketanggapan para staf medis dan non medis, kemudahan, kecepatan dan ketepatan waktu layanan. Selain itu kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya selain yang disebut diatas, yakni: lokasi fasilitas kesehatan dan harga perawatan.

Kepuasan pasien juga sangat berkaitan erat dengan loyalitas. Salah satu ciri pasien yang puas adalah loyal terhadap suatu produk atau jasa sehingga terjadi minat untuk berkunjung kembali (berlangganan) dan melakukan pembelian ulang terhadap produk dan jasa terkait. Selain itu, pasien yang puas akan memberi informasi positif dan menyenangkan kepada orang lain, kerabat ataupun masyarakat luas sehubungan dengan pelayanan yang ia terima dan kepuasaan yang ia rasakan.

Dengan adanya loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan maka tingkat kesehatan gigi dan mulut di Indonesia akan lebih baik karena upaya dalam pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut dapat dilaksanakan dengan lebih mudah sehingga diharapkan terjadinya penurunan prevalensi kesehatan gigi dan mulut nasional.

Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic berdiri sejak tahun 2016 di Kota Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang dan merupakan sebuah tempat pelayanan dan fasilitas yang dibangun dan dikembangkan guna melayani masyarakat Kota Lubuk Pakam dan sekitarnya dalam hal kesehatan gigi dan mulut.

Klinik Gigi Spirit mempunyai visi dan misi untuk menjadi klinik gigi terbaik di Kota Lubuk Pakam dan sekitarnya dengan motto “Modern, Berkualitas & Terjangkau”. Konsep yang diusung oleh Klinik Gigi Spirit adalah sebuah tempat pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang ditunjang dengan sarana dan prasarana serta fasilitas kedokteran gigi yang

modern (terbaru / *up-to-date*) didukung dengan tim dan staf klinik, baik medis dan non medis yang dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien serta harga yang dibebankan kepada pasien tidak terlalu tinggi (terjangkau).

Kota Lubuk Pakam yang merupakan ibukota dari Kabupaten Deli Serdang, sudah pasti mempunyai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FTKP) seperti puskesmas atau yang setara, praktik dokter dan dokter gigi, klinik pratama atau yang setara dan rumah sakit kelas D Pratama atau yang setara. Berdasarkan data dari profil kesehatan Kab. Deli Serdang tahun 2019, terdapat 34 puskesmas dan 20 rumah sakit baik umum, maupun swasta yang tersebar di total 22 kecamatan di Kab. Deli serdang.

Untuk Kota Lubuk Pakam sendiri terdapat total 2 (dua) puskesmas dan 4 (empat) rumah sakit, dimana ada 1 (satu) rumah sakit umum milik pemerintah Deli Serdang (RSUD – Deli Serdang) dan 3 (tiga) lainnya merupakan rumah sakit milik swasta. Untuk puskesmas dan rumah sakit yang ada di Kota Lubuk Pakam, tidak semuanya memiliki fasilitas kesehatan gigi dan mulut yang memadai, serta untuk jumlah dokter gigi yang ada di Kota Lubuk Pakam hanya ada 13 (tiga belas) orang, 5 orang dokter gigi melayani di 2 puskesmas Kota Lubuk Pakam dan 8 orang dokter gigi di total 4 rumah sakit yang ada di Kota Lubuk Pakam, dengan 1 rumah sakit yang bahkan tidak ada tenaga medis dokter gigi. Dengan demikian, berdasarkan data dari profil kesehatan Kab. Deli Serdang tahun 2019 didapatkan rasio dokter gigi di Kab. Deli Serdang adalah 5.1 per 100.000 orang penduduk.

Oleh karena minimnya jumlah fasilitas dan tenaga kesehatan gigi yang kurang memadai di Kota Lubuk Pakam, Deli Serdang, Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic hadir dengan konsep yang berbeda, yakni satu – satunya klinik pratama yang khusus melayani kesehatan gigi dan mulut masyarakat.

Besar harapan agar Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic dapat membantu, mensupport fasilitas kesehatan gigi dan mulut yang sudah ada di Kota Lubuk Pakam, serta dapat membantu menurunkan angka kesakitan gigi dan mulut dan meningkatkan kesehatan gigi dan mulut masyarakat Kota Lubuk Pakam dan Sekitarnya.

Dalam mendukung upaya pemeliharaan kesehatan gigi, dibutuhkan tingkat kesadaran dan kemauan masyarakat untuk dapat berkunjung dan memeriksakan giginya ke dokter gigi maupun di faskes yang menyediakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Selain itu, kepuasan pasien setelah menerima perawatan dan pelayanan gigi merupakan sebuah standar dan tolok ukur dan standar agar pasien tersebut dapat berkunjung kembali untuk memeriksakan giginya serta mengambil tindakan untuk merawat dan memelihara kesehatan giginya secara berkala.

Dengan hadirnya Klinik Pratama Khusus Gigi milik swasta, diharapkan dapat terjadi pemenuhan harapan pasien akan kualitas pelayanan dalam hal kesehatan gigi dan mulut. Berikut data kunjungan pasien Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic dari tahun 2018 – 2020, yakni :

**Tabel 1.1**  
**Data Kunjungan Pasien Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic tahun 2018 – 2020**

Tahun	Rerata Total Kunjungan Pasien Perbulan	Rerata Total Kunjungan Pasien Perbulan Berdasarkan Jenis Kelamin		Rerata Total Kunjungan Pasien Perbulan Berdasarkan Jenis Pasien	
		Lelaki	Perempuan	Pasien Baru	Pasien Lama
2018	315	121	194	141	201
2019	350	142	212	115	240
2020	255	105	150	76	180

Sumber Data : *Rekam Medis Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic*

Dari data kunjungan pasien diatas, peneliti menyimpulkan bahwa upaya penyelenggaraan kesehatan gigi dan mulut yang bersifat pemeliharaan dan perlindungan kesehatan gigi pada Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic, Kota Lubuk Pakam, Kab. Deli Serdang bernilai negatif ( mengalami penurunan). Hal ini tampak dari jumlah kunjungan pasien yang menurun drastis pada tahun 2020, baik untuk jumlah kunjungan pasien maupun pasien lama.

Berdasarkan hasil Riskednas terbaru, yang terbit pada tahun 2018, menyatakan bahwa dari 57,6% penduduk Indonesia yang mempunyai masalah gigi dan mulut, hanya 10,2% penduduk yang mendapat perawatan dari tenaga medis gigi. Bila ditinjau dari proporsi pengobatan, mayoritas penduduk Indonesia (42,2%) melakukan pengobatan sendiri, hanya 13,9% yang berobat ke dokter gigi dan sisanya memilih berobat ke tenaga medis non gigi, seperti dokter umum, tukang gigi dan lain sebagainya. Hal ini mengakibatkan upaya penyelenggaraan kesehatan gigi dan mulut yang bersifat preventif, kuratif dan promotif sulit tercapai karena adanya paradigma pikir masyarakat yang lebih memilih melakukan pengobatan sendiri atau berobat ke tenaga medis non gigi.

Adapun berbagai kemungkinan faktor penyebab masyarakat tidak melakukan pengobatan gigi dan mulut pada tenaga medis gigi yakni, lokasi fasilitas kesehatan yang tidak nampak oleh masyarakat luas, lokasi klinik yang sulit dijangkau oleh pasien, kurangnya pemahaman dan kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut, adanya rasa takut dan kurang percaya akan pelayanan tenaga medis, khususnya perawatan gigi dan mulut, tingginya harga perawatan kesehatan gigi dan mulut bagi masyarakat, serta faktor budaya yang berkembang di masyarakat juga ikut berperan dalam menentukan pola perilaku sakit masyarakat di daerah tersebut.

Koentjaraningrat (1980) membagi budaya dalam tiga wujud, salah satunya yakni, budaya sebagai aktivitas atau pola perilaku. Pola perilaku merupakan salah satu wujud budaya masyarakat yang tampak (*tangibles*) dan dapat diteliti. Pola perilaku masyarakat yang sadar, mengerti dan paham akan sakit gigi dan mencari pengobatan ke tenaga medis yang relevan atau pola perilaku masyarakat yang tidak sadar dan paham akan penyakit gigi sehingga tidak mencari pengobatan atau mencari pengobatan namun tidak ke tenaga medis profesional yang relevan. Menurut Notoadmojo (1980), budaya merupakan salah satu faktor

yang berperan dalam menentukan pola perilaku sakit masyarakat, mendorong masyarakat untuk mencari pengobatan ke tenaga medis yang relevan atau non - relevan.

Masalah umum yang terjadi dalam upaya penyelenggaraan kesehatan gigi dan mulut pada negara berkembang, termasuk Indonesia dibagi menjadi 2 (dua) yakni: masalah fisik seperti kurangnya fasilitas dan tenaga kesehatan dan masalah non fisik yakni pola perilaku dari masyarakat itu sendiri.

Masalah non fisik seperti pola perilaku yang berkembang dalam budaya masyarakat merupakan salah satu faktor penting yang juga harus diperhatikan agar upaya penyelenggaraan kesehatan gigi dan mulut dapat berjalan dengan efektif dan berdaya guna. Hal ini dikarenakan pola perilaku yang tampak dalam budaya masyarakat sehari – hari merupakan hasil dari paradigma berpikir, kepercayaan, pengajaran atau persepsi, baik yang benar atau keliru akan kesehatan gigi dan perawatan gigi. Selain itu, pengalaman akan perawatan gigi sebelumnya, baik oleh keluarga sendiri ataupun orang lain berperan dalam membentuk pola perilaku budaya masyarakat akan pengobatan dan perawatan kesehatan gigi dan mulut, terutama ke tenaga medis gigi.

Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul *“Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Budaya Masyarakat terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening di Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic di Kota Lubuk Pakam, Kab. Deli Serdang”*

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah yang ada antara lain:

1. Lokasi fasilitas penyedia jasa kesehatan gigi dan mulut tidak strategis.
2. Harga pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang relatif tinggi bagi masyarakat.
3. Kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat akan kesehatan gigi dan mulut.
4. Rasa takut dan kurang percaya akan pelayanan tenaga medis gigi.
5. Budaya (pola perilaku) masyarakat terhadap penyakit gigi.

## **1.3 Batasan Masalah**

Menyadari banyaknya variabel yang mempengaruhi loyalitas pasien, maka penulis membatasi penelitian ini hanya pada variabel lokasi, pelayanan dan budaya masyarakat serta kepuasan pada Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic di Kota Lubuk Pakam, Deli Serdang”.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap loyalitas pasien?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pasien?

3. Bagaimana pengaruh budaya masyarakat terhadap loyalitas pasien?
4. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien?
5. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien?
6. Bagaimana pengaruh budaya masyarakat terhadap kepuasan pasien?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien?
8. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan?
9. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan?
10. Bagaimana pengaruh budaya masyarakat terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara lokasi terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic
2. Untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic
3. Untuk mengetahui pengaruh antara budaya masyarakat terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic
4. Untuk mengetahui pengaruh antara lokasi terhadap kepuasan di Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic
5. Untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan di Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic
6. Untuk mengetahui pengaruh antara budaya masyarakat terhadap kepuasan di Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic
7. Untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan dengan loyalitas pasien di Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic
8. Untuk mengetahui pengaruh antara lokasi terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan di Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic
9. Untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan di Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic
10. Untuk mengetahui pengaruh antara budaya masyarakat terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan di Klinik Pratama Khusus Gigi Spirit Dental Clinic