

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dari tubuh, jiwa, dan kesejahteraan sosial, memungkinkan setiap manusia hidup dengan kreativitas dan produktivitas secara sosial dan ekonomi (Sutoyo *et al.*, 2023). Selain kesehatan tubuh secara umum, perlu juga untuk memperhatikan kesehatan gigi dan mulut sebagai bagian integral dari kesehatan tubuh secara keseluruhan yang tidak dapat dipisahkan (Afdilla dkk., 2023). Masalah kesehatan gigi dan mulut mempunyai dampak negatif terhadap kehidupan sehari-hari seperti mempengaruhi produktivitas, dan mengganggu kinerja di sekolah atau bekerja (Safitri *et al.*, 2019).

Menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2018, kurang lebih sebanyak 3,9 juta penduduk mengalami gangguan kesehatan gigi dan mulut, mencapai 60-90% anak usia sekolah sedangkan untuk orang dewasa mencapai 15-20% (Afdilla dkk., 2023). Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar tahun 2018, orang Indonesia yang memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut mencapai 57,6% dan paling banyak berada pada kategori anak-anak yang mencapai 93% dan dewasa sebanyak 16,4% (Kemenkes, 2019).

Pembangunan sejumlah rumah sakit yang terus meningkat di setiap daerah, baik milik pemerintah maupun swasta telah membuktikan pernyataan bahwa kesehatan memegang peranan penting dalam kehidupan sehari-hari (Dash *et al.*, 2019). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat pada semua bidang penyakit (Aquino dkk., 2021). Rumah sakit berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas (Pratiwi dkk., 2019).

Pelayanan setiap rumah sakit dinilai pada perspektif dari pasien. Kepuasan pasien mendorong tingginya pemanfaatan layanan kesehatan dan kepatuhan pasien terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati dan juga sebagai

indikator kualitas pelayanan Kesehatan (Zulmi dkk., 2022). Kepuasan pasien berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterimanya dalam menentukan keberhasilan rumah sakit (Aquino dkk, 2021; Afdilla dkk., 2023; Susanty *et al.*, 2023; Sutoyo dan Rusdi, 2023). Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antar layanan dirasakan oleh pasien dan harapannya sebelum mendapatkan layanan tersebut (Anang *et al.*, 2019).

Akhir-akhir ini, permasalahan kualitas pelayanan telah menarik perhatian yang luar biasa dalam industri kesehatan. Kualitas pelayanan medis yang diberikan oleh rumah sakit terkadang masih belum maksimal. Kualitas pelayanan kesehatan adalah tarafnya kesempurnaan pelayanan kesehatan dilaksanakan berdasarkan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan yang dapat memberikan kepuasan bagi setiap pasien (Akbar *et al.*, 2023).

Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang giat-giatnya menggalang pembangunan di segala bidang, diantaranya bidang kesehatan sebagai upaya nasional dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan (RPJPK) 2005- 2025 yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud (Sulistiadi, 2023). Namun kenyataannya, Indonesia dihadapkan pada permasalahan kualitas kesehatan. Menurut data dari Global Indeks Kesehatan, Indonesia berada pada peringkat 117 dari 199 negara. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan kesehatan di Indonesia masih sedikit di bawah tingkat menengah (Akbar *et al.*, 2023). Oleh karena itu, tantangan untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan persepsi dan harapan pasien masih perlu menjadi perhatian baik bagi pengelola rumah sakit di Indonesia (Toda, 2019; Heri, 2019).

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien mempunyai hubungan yang sangat erat. Pelayanan rumah sakit yang berkualitas, terutama pelayanan poli gigi akan memberikan kepuasan kepada pasien dan menjadi awal membangun hubungan yang kuat untuk jangka waktu yang panjang (loyalitas) (Wibowo & Junaedi, 2019). Menurut Safitri *et al* (2021) menyatakan bahwa faktor kenyamanan (75%) dan kualitas layanan gigi (87,1%) adalah faktor penting dalam

menentukan dan mendorong pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi suatu rumah sakit. Model SERVQUAL telah digunakan di beberapa negara untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) (Safitri *et al.*, 2019; Pratiwi dkk., 2019).

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zulmi dkk (2022) menyatakan bahwa terdapat hubungan bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi di Kecamatan Guguk Panjang. Hasil meta analisis dari beberapa jurnal pendukung yang dilakukan oleh Safitri *et al* (2021) menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada pasien gigi dan mulut.

Penelitian lainnya dari Septiawan *et al* (2023) juga menyebutkan bahwa persepsi pada dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* memiliki efek terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Aquino dkk (2021) ditemukan bahwa dimensi empati merupakan variabel yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan pasien di RS Bhayangkara Medan. Penelitian lainnya oleh Pratiwi dkk (2019), menyebutkan bahwa empat dari lima dimensi kualitas pelayanan poli gigi berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang merupakan salah satu RSUD yang berada di kota Lubuk Pakam ibukota Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara yang sebelumnya memiliki nama sebagai RSUD Deli Serdang. Rumah sakit ini milik Pemerintah Kabupaten Deli Serdang sebagai pusat rujukan pelayanan dengan Status Kelas B Pendidikan. Menurut data tahun 2023, rata-rata kunjungan pasien ke poli gigi sebanyak 9 orang tiap harinya dengan total kunjungan pasien dalam setahun adalah 2674 orang.

Hasil beberapa studi pendahuluan ditemukan sebanyak 3 dari 5 pasien yang pernah berkunjung menyatakan tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pasien memilih untuk berobat ke praktek dokter gigi lain karena keluhan yang

dialami tidak dapat teratasi bahkan setelah mendapatkan perawatan. Selain itu, pasien mengeluhkan jadwal operasional yang singkat, ruang tunggu yang tidak memadai, kurang ramahnya petugas administrasi, dan banyaknya alat yang rusak.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang.

5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang.
7. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling terbaik di poli gigi RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai referensi yang dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian tentang analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien poli gigi di RSUD Drs. Haji Amri Tambunan Deli Serdang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Untuk memberi saran dan masukan yang bermanfaat bagi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga akan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien poli gigi