

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kesehatan tubuh secara keseluruhan. Gigi dan mulut yang sehat tidak hanya mendukung fungsi pengunyahan makanan, tetapi juga berperan penting dalam proses berbicara, serta memengaruhi estetika wajah dan kepercayaan diri seseorang. World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa masalah kesehatan gigi dan mulut, seperti karies gigi, penyakit periodontal, dan kehilangan gigi, dapat menurunkan kualitas hidup seseorang. Hal ini disebabkan karena masalah tersebut dapat menimbulkan rasa sakit, gangguan makan, bahkan infeksi serius yang dapat memengaruhi kesehatan tubuh secara menyeluruh (P. Wulandari et al., 2024).

Klinik gigi dan mulut, baik yang berstatus mandiri maupun yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), menjadi salah satu pilar utama dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal, klinik ini tidak hanya harus memenuhi standar pelayanan kesehatan, tetapi juga memastikan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan, karena kepuasan tersebut mencerminkan keberhasilan pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Selanjutnya hal ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Saputra, 2024) dimana dalam pengukuran mutu pelayanan menggunakan 5 dimensi

diantaranya *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, dengan variabel *tangible* sebagai dimensi dari mutu pelayanan menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling tinggi terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Banyumulek.

Dari penelitian terdahulu tersebut, menjelaskan bahwa mutu pelayanan memegang peranan penting dalam memberikan kepuasan pasien. Dimensi-dimensi mutu pelayanan, seperti *tangible* (aspek fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), menjadi kerangka kerja yang sering digunakan dalam mengukur kepuasan pasien. Setiap dimensi memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan pasien, tergantung pada jenis layanan yang diberikan. Ketidakpuasan pasien terhadap dimensi ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam memastikan bahwa tenaga medis dapat memberikan pelayanan secara akurat dan profesional.

Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas merupakan salah satu klinik mulut dan gigi yang ada di Kota Medan dalam pelayanannya selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pasiennya. Hal ini disebabkan karena mutu pelayanan menjadi aspek penting yang perlu dievaluasi, terutama dalam konteks pelayanan berbasis kepuasan pasien. Klinik ini melayani berbagai jenis perawatan gigi dan mulut, mulai dari pemeriksaan rutin, pembersihan karang gigi, penambalan gigi, hingga pencabutan gigi. Sebagai fasilitas kesehatan mitra BPJS, klinik ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa mengabaikan aspek efisiensi dan efektivitas, sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan tentang Standar Pelayanan Minimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu, hasil observasi dan uraian teori peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut terkait mutu pelayanan yang diberikan oleh Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas kepada seluruh pasiennya dengan menggunakan 5 dimensi dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan untuk mengukur seberapa besar hubungan masing-masing dimensi tersebut terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas, sehingga penelitian ini berjudul Studi mutu pelayanan berdasarkan kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas
2. Bagaimana pengaruh Daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas
3. Bagaimana pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas
4. Bagaimana pengaruh Empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas
5. Bagaimana pengaruh Bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas

6. Seberapa dominan daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan oleh Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien pada Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas

6. Untuk mengetahui seberapa dominan daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa/i sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembacanya tentang meningkatkan mutu pelayanan sebagai upaya dalam memberikan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Masyarakat

Untuk menambah pengetahuan masyarakat tentang strategi mutu pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas.

2. Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas

Sebagai bahan masukan kepada manajemen Klinik Gigi dan Mulut BPJS Kurnia Mega Mas dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.