

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri jasa yang ada di dunia bermacam-macam, diantaranya dalam bidang kesehatan, bidang pendidikan, bidang telekomunikasi, bidang keuangan dan bidang transportasi (Byarugaba, 2013). Bidang kesehatan merupakan sektor pelayanan utama di berbagai negara karena memegang peranan vital dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat untuk mencapai tujuan suatu negara. Saat ini industri jasa di bidang kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang menjanjikan dengan tingginya kompetisi yang ada dan pertumbuhan yang cepat (Irfan, Ijaz dan Farooq, 2012).

Untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi yang optimal maka dalam memberikan pelayanan kesehatan baik di klinik ataupun rumah sakit, para petugas kesehatan khususnya terapis gigi dan mulut harus memperhatikan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Kepuasan responden merupakan salah satu indikator utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang digunakan sebagai alat ukur untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pengukuran kepuasan pasien menjadi hal penting untuk mengetahui mutu perawatan yang telah diberikan (Donabedian, 2001 *cit* Imran 2013).

Menurut Supriyanto dan Wulandari (2011) penilaian konsumen terhadap produk dapat dibagi menjadi 2 yaitu kualitas teknis dan kualitas

fungsional. Kualitas fungsional meliputi *competency* (reliability), *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *communication*, *caring* dan *tangible*. Kualitas teknis berkaitan dengan aspek teknis medis, keperawatan, penunjang medis (laboratorium, gizi) dan pelayanan non medis/non keperawatan (administrasi, parkir) sedangkan kualitas fungsional berkaitan dengan aspek bagaimana pelayanan tersebut disampaikan sehingga terkait dengan aspek komunikasi interpersonal antara petugas kesehatan dengan responden. Meskipun yang ditawarkan adalah pelayanan kesehatan, namun proses pelayanan tersebut sangat membutuhkan kualitas komunikasi yang memadai dari setiap tenaga kesehatan yang bertugas.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rani (2017) tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Sukajadi Bandung hasilnya menggambarkan bahwa kepuasan pasien terhadap kepuasan kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan dengan persentase jumlah skor 84,18%, terhadap kepuasan ketanggapan tenaga kesehatan dengan persentase jumlah skor 81,58%, kejelasan tindakan/perawatan dengan persentase jumlah skor 85,74%, terhadap sikap empati tenaga kesehatan dengan persentase jumlah skor 86,68%, terhadap sarana dan prasarana dengan persentase jumlah skor 82,93% yang secara berturut-turut menurut kriteria skala Likert termasuk ke dalam kriteria sangat puas.

Klinik Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung adalah mitra kerjasama yang bergerak dibidang kesehatan gigi dan mulut yang telah berdiri sejak 2010 dan tercatat dalam pendirian perseroan komanditer secara resmi yang berkantor pusat di Bandung, Indonesia. Klinik tersebut memiliki jejaring kerja yang berbasis pada pendidikan (pelayanan kesehatan terpadu sekolah maupun pendidikan tinggi), niaga (asuransi perusahaan), komunitas (swadaya kelompok masyarakat), hingga tanggung jawab sosial (non profit). Klinik Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung beralamatkan di jalan Tubagus Ismail Raya No. 45 A kecamatan Coblong (Ruko Indomaret Tubiz lantai 2). Jam Operasional dari Pukul 09.00 sampai 20.00 WIB buka dari hari Senin sampai hari Sabtu.

Klinik Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung yang belum memperhatikan keluhan dan kepuasan pelanggan akan berdampak pada penurunan minat pelanggan dalam menggunakan pelayanan tersebut sehingga akan berdampak pada penurunan kunjungan, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti kualitas fungsional dari dokter gigi dan terapis gigi dan mulut dalam memberikan pelayanan kepada responden. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk penilain kualitas fungsional dokter gigi dan terapis gigi dan mulut terhadap kepuasan responden pada aspek kompetensi (kehandalan), prosedur (kejelasan tindakan) dan sikap empati tenaga kesehatan. Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat membantu klinik Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung untuk

memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan dengan mengfokuskan pada aspek yang penting untuk segera diperbaiki.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahuinya gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang diberikan pada responden di Klinik Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung.
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien ditinjau dari kejelasan tindakan pelayanan yang diberikan pada responden di Klinik Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung.
- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien ditinjau dari empati tenaga kesehatan di Klinik Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a.** Bagi klinik dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam memperhatikan mutu pelayanan kesehatan terhadap pasien.
- b.** Bagi peneliti dapat digunakan dalam mengembangkan kemampuan penelitian.

2. Manfaat Teoritis

- a.** Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data sekunder untuk pengembangan penelitian selanjutnya
- b.** Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan masyarakat dalam mengetahui kualitas pelayanan kesehatan.