

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia sekaligus salah satu komponen penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, kesehatan diartikan sebagai kondisi sehat secara fisik, mental, spiritual, dan sosial yang memungkinkan setiap individu untuk hidup produktif, baik secara sosial maupun ekonomi. Setiap individu memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan menjadi aspek yang perlu diperhatikan oleh setiap fasilitas pelayanan kesehatan, terutama di tengah pesatnya perkembangan sosial, ekonomi, pendidikan, dan teknologi yang memengaruhi meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang berkualitas.

Saat ini, jumlah usaha klinik gigi mengalami peningkatan dan semakin banyak dikembangkan. Di wilayah Marabahan, telah berdiri berbagai klinik gigi yang menawarkan beragam jenis pelayanan, fasilitas, serta kisaran harga yang berbeda-beda sesuai dengan kebijakan masing-masing pemilik. Meskipun demikian, masih terdapat pandangan di masyarakat yang meragukan tingkat kunjungan pasien ke klinik gigi dan mempertanyakan sejauh mana keberadaan klinik gigi benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat. (Damanik & Tri Setyawan, 2022). Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas atau

bermutu. Klinik dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan optimal. Klinik dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas dan kualitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan. Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di klinik.

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kesehatan secara menyeluruh. Seseorang dapat dikatakan sehat apabila kondisi fisik, mental, spiritual, dan sosialnya memungkinkan untuk menjalani kehidupan yang produktif, baik secara sosial maupun ekonomi. Kesehatan gigi dan mulut berperan penting dalam berbagai aktivitas sehari-hari, seperti makan, minum, berbicara, berinteraksi sosial, serta dalam membangun rasa percaya diri. Salah satu permasalahan yang masih sering dijumpai adalah gigi berlubang, yang dapat dialami oleh berbagai kelompok usia, baik anak-anak maupun orang dewasa. (Putra, 2023). Saat ini, tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan gigi dan mulut menunjukkan peningkatan. Hal ini terlihat dari meningkatnya permintaan terhadap berbagai jenis perawatan gigi, seperti pemeriksaan rutin, pencegahan gigi berlubang (*fluoridasi*), pemasangan kawat gigi untuk merapikan susunan gigi, penambalan gigi, pembersihan karang gigi (*scaling*), perawatan saluran akar (*endodontik*), serta tren estetika gigi seperti pemasangan gigi kelinci dan gingsul yang terinspirasi dari budaya Jepang.

Namun demikian, tingkat kesehatan gigi dan mulut masyarakat Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018, tercatat bahwa 57,6% penduduk Indonesia mengalami masalah gigi dan mulut. Dari jumlah tersebut, sebagian besar masyarakat (42,2%) memilih untuk melakukan pengobatan sendiri. Sementara itu, hanya 13,9% yang berobat ke dokter gigi, 5,2% ke dokter umum atau paramedis lain, 2,9% ke perawat gigi, 2,4% ke dokter gigi spesialis, dan 1,3% ke tukang gigi. Data tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memperoleh akses atau belum memanfaatkan layanan kesehatan gigi dan mulut secara optimal (Anggreyni dkk., 2024).

Setiap pasien yang datang ke fasilitas pelayanan kesehatan memiliki harapan untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya dan memberikan rasa puas. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan yang muncul ketika seseorang membandingkan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum memperoleh pelayanan tersebut. (Damanik & Tri Setyawan, 2022). Apabila harapan pasien dapat terpenuhi, maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik dan mampu menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila harapan tersebut tidak terpenuhi, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan ekspektasi pasien.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut bertujuan untuk memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui berbagai upaya yang mencakup aspek pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), pengobatan (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*). Seluruh upaya tersebut dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan guna mendukung terwujudnya kondisi kesehatan gigi dan mulut yang optimal.

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima selama proses perawatan. Dalam bidang kesehatan, kualitas pelayanan umumnya diukur menggunakan model **SERVQUAL**, yang mencakup lima dimensi utama, yaitu empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), dan jaminan (*assurance*). Model ini masih dianggap relevan hingga saat ini dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, ramah, dan profesional dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien serta meningkatkan persepsi mereka terhadap mutu layanan kesehatan (Prihandoyo dkk., 2021).

Dalam konteks pelayanan di klinik, kualitas produk merujuk pada mutu layanan medis yang mencakup ketepatan diagnosis, efektivitas tindakan pengobatan, serta ketersediaan fasilitas dan peralatan medis yang memadai. Kualitas produk meliputi berbagai aspek, seperti bentuk, fitur, kesesuaian dengan kebutuhan dan kepuasan pasien, kualitas kerja, kemudahan penggunaan, keandalan, ketahanan, serta aspek estetika dan desain. Secara umum, kualitas produk dapat

dipahami sebagai perpaduan berbagai karakteristik layanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pasien. Semakin baik kualitas layanan medis yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap klinik tersebut (Tjiptono, 2019).

Klinik Gigi Razzaq Dental Care merupakan salah satu klinik gigi yang berada di Marabahan. Klinik yang beroperasi setiap hari ini melayani pelayanan kesehatan gigi untuk masyarakat. Pelayanan gigi yang terdiri dari pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis, premedikasi, kegawatdaruratan orto-dental, pencabutan gigi sulung (*topical, infiltrasi*), Tindakan pelayanan gigi yang dapat dilakukan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama meliputi pencabutan gigi permanen tanpa komplikasi, pemberian obat pascaekstraksi, penambalan gigi menggunakan bahan komposit maupun glass ionomer cement (GIC), pembersihan karang gigi (*scaling*), serta berbagai bentuk perawatan gigi lainnya yang dilaksanakan sesuai dengan Panduan Praktik Klinik (PPK) Dokter Gigi. (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.02.02/ Menkes/ 62/ 2015).

Klinik Gigi Razzaq Dental Care berada di Jl.Jendral Sudirman RT 014 RW 001, Kelurahan Ulu Benteng, Kecamatan Barito Kuala. Dengan jam operasional dari Senin-Jumat pukul 09.00-21.00 WIB dan Sabtu pukul 09.00-18.00 WIB, K

Klinik Gigi Razzaq Dental Care dapat melayani antara 250-300 pasien setiap bulan. Untuk pemeriksaan penunjang, klinik ini bekerjasama dengan beberapa laboratorium rekanan seperti dan beberapa laboratorium gigi untuk membantu pembuatan gigi palsu seperti Rizqi Dental Laboratory, laboratorium

Arrazaq, dan Mitra Erlangga Dental Lab. Selain itu Klinik Gigi Razzaq Dental Care juga bekerjasama dengan Klinik Pratama Banua Medika Lanal TNI AL Banjarmasin drg. Hariet Maliki dan drg. Evan Arif Raharjo., MPH., FISQua dalam program tindakan operasi pencabutan gigi bungsu yang terimpaksi (*Odontektomi*).

Adapun program yang diberikan oleh klinik Gigi Razzaq Dental Care ini adalah care ministry yaitu bentuk kepedulian ekstra dan perhatian atau pengawasan lebih lanjut. Bentuk perhatian ini diberikan melalui *whatsApp*, telepon, maupun kunjungan secara berkala dan gratis bagi pasien yang kesulitan dalam mobilitasnya.

Berikut data kunjungan pasien Klinik Gigi Razzaq Dental Care pada tahun 2022 – 2025.

Tabel 1. 1

Jumlah Pasien Klinik Gigi Razzaq Dental Care Tahun 2022-2025

BULAN	2022	2023	2024	2025
Januari	302	347	341	415
Februari	310	314	328	380
Maret	298	330	354	438
April	300	326	330	421
Mei	282	341	345	459
Juni	315	310	392	414
Juli	290	305	374	-
Agustus	324	302	400	-
September	335	298	403	-
Oktober	315	252	398	-
November	354	289	412	-
Desember	321	272	425	-
TOTAL	3746	3686	4502	2527

Sumber : Klinik RDC,2024

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien pelayanan kesehatan pada bulan Januari s/d Juni 2025 mengalami penurunan. Fenomena tersebut perlu menjadi perhatian bagi pihak penyelenggara pelayanan kesehatan, karena penurunan jumlah pasien dapat berdampak pada berkurangnya efektivitas kinerja dan pencapaian tujuan perusahaan jasa tersebut. Untuk mengatasi kondisi tersebut, pihak pelayanan kesehatan perlu meningkatkan kinerja, memperhatikan kualitas produk, serta menonjolkan keunggulan layanan yang dimiliki. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang optimal serta produk yang berkualitas, sehingga pasien merasa puas terhadap layanan yang diterima dan termotivasi untuk kembali menggunakan jasa yang sama di kemudian hari.

Adapun masalah utama di Klinik Gigi Razzaq Dental Care yakni, banyaknya pesaing dalam hal pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau belum, dan kualitas produk yang digunakan serta dihasilkan sudah sesuai standar kesehatan yang mencapai tingkat kesempurnaan atau belum. Dalam penelitian ini pelayanan kesehatan pasien terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dan kualitas produk yang digunakan. Klinik dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk agar kepuasan pasien meningkat. Pihak klinik perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Tabel 1. 2**Daftar Klinik Gigi Kota Marabahan**

NO	NAMA	ALAMAT
1	Razzaq Dental Care	Jl.Jendral Sudirman RT 14 RW 02 Kel.Ulu Benteng Kec. Marabahan Kab. Barito Kuala
2	Asmile Dental Care	Jl. Aes Nasution RT 18 RW 01 Kel. Marabahan Kec. Marabahan Kab. Barito Kuala
3	Madina Dental Care	Jl. Aes Nasution RT 24 RW 01 Kel.Marabahan Kec. Marabahan Kab. Barito Kuala
4	Praktik Gigi drg.Rifana	Jl. Jendral Sudirman RT 12 RW 02 Kel. Ulu Benteng Kec. Marabahan Kab. Barito Kuala
5	Praktik Gigi Drg.Faishol	Jl. Hadariah RT 13 RW 01 Kel. Ulu Benteng Kec. Marabahan Kab. Barito Kuala
6	Praktik Gigi Drg. Widia	Jl.Vetran Kel.Marabahan Kec. Marabahan Kab. Barito Kuala

Sumber : Data olahan 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat banyak pesaing usaha baru yang bermunculan di satu wilayah dengan Klinik Gigi Razzaq Dental Care yaitu Kecamatan Marabahan, yang berdampak terhadap penurunan jumlah pengunjung pada klinik gigi tersebut. Dalam kurun waktu sekitar 2 tahun kini sudah banyak klinik-klinik gigi yang beroperasi di wilayah tersebut. Hal ini juga menunjukkan bahwa usaha atau bisnis kesehatan termasuk kesehatan gigi merupakan salah satu bisnis tak pernah mati. Selama masyarakat masih memerlukan pelayanan kesehatan gigi khusus, maka usaha yang berhubungan dengan kesehatan tersebut akan sangat diperlukan masyarakat.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi utama yang harus diutamakan oleh klinik gigi. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencakup keterampilan dan kompetensi

tenaga medis, tetapi juga mencakup aspek non-medis seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta kemudahan akses informasi. Pelayanan yang bermutu tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap loyalitas dan keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang. Selain itu, kualitas pelayanan yang unggul juga berpotensi menjadi nilai tambah yang membedakan klinik gigi dari para pesaing. Oleh karena itu, Klinik Gigi Razzaq Dental Care perlu secara berkelanjutan mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanannya agar tetap mampu bersaing dan memenuhi harapan masyarakat.

Dalam perkembangannya di Kota Marabahan, Klinik Gigi Razzaq Dental care memiliki banyak pesaing klinik swasta dan Saat ini, semakin banyak klinik swasta baru yang bermunculan, sehingga mendorong setiap klinik untuk menciptakan keunggulan kompetitif agar dapat bertahan dan bersaing secara berkelanjutan. Klinik yang ingin berkembang dan memiliki daya saing tinggi harus mampu memberikan kualitas pelayanan serta produk yang lebih baik dibandingkan para pesaingnya. Di Kota Marabahan, sebagian besar klinik masih berada pada kategori kelas C, yang umumnya memiliki keterbatasan dalam hal kelengkapan peralatan medis dan sumber daya manusia (SDM). Padahal, ketersediaan alat medis yang memadai serta tenaga profesional, baik dokter maupun perawat, merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan dan produk yang berkualitas. Kualitas tersebut pada akhirnya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dan

meningkatkan kemungkinan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ketika membutuhkan layanan kesehatan.

Berdasarkan observasi peneliti sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, peneliti menemukan beberapa masalah yang terjadi saat ini di Klinik Gigi Razzaq Dental Care mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan yaitu adanya keluhan pasien tentang lamanya waktu tunggu dan hasil tambalan dari salah satu tim medis yang bertugas kurang maksimal. Tentunya masalah-masalah tersebut perlu dievaluasi secepat mungkin agar tidak merusak citra Klinik Gigi Razzaq Dental Care. Adapun solusi yang dapat ditawarkan menurut peneliti yaitu dengan menambah petugas profesi atau dokter gigi yang kompeten. Dalam hal ini penulis ingin membuktikan berhasil tidaknya Klinik Gigi Razzaq Dental Care memberikan kualitas pelayanan dan produk yang berkualitas kepada pasien sehingga menghasilkan minat kunjungan ulang pasien.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan & Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan”**

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diulas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care kota Marabahan ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan

pasien pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care kota Marabahan ?

3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care kota Marabahan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care kota Marabahan
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pasien pada klinik Gigi Razzaq Dental Care kota Marabahan
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care kota Marabahan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan dan manfaat lainnya baik bagi mahasiswa lain atau kalangan umum yang melakukan studi penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pasien. Dan juga diharapkan dengan adanya investigasi ini akan membuahkan karya pemikiran yang menciptakan evaluasi dan koreksi yang bermanfaat untuk semua kalangan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Klinik Gigi Razzaq Dental Care, dapat memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat digunakan untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan dan kualitas produk Klinik Gigi Razzaq Dental Care.
- b. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk melatih berpikir ilmiah, dengan dasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.
- c. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah perpustakaan dan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.