

BAB 1

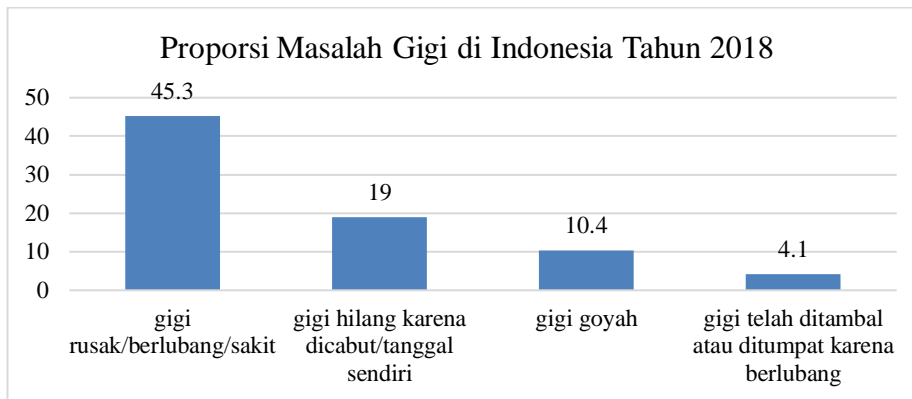
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan gigi dan mulut sangatlah penting karena kesehatan gigi dan mulut dapat menjadi indikator yang menunjukkan kesehatan tubuh secara menyeluruh, misalnya apabila terjadi malnutrisi dan gejala penyakit lainnya dalam tubuh. Kesehatan gigi dan mulut yang terganggu dapat berdampak negatif karena bisa menurunkan kesehatan secara umum dan menurunkan tingkat produktivitas dalam kehidupan sehari-hari.

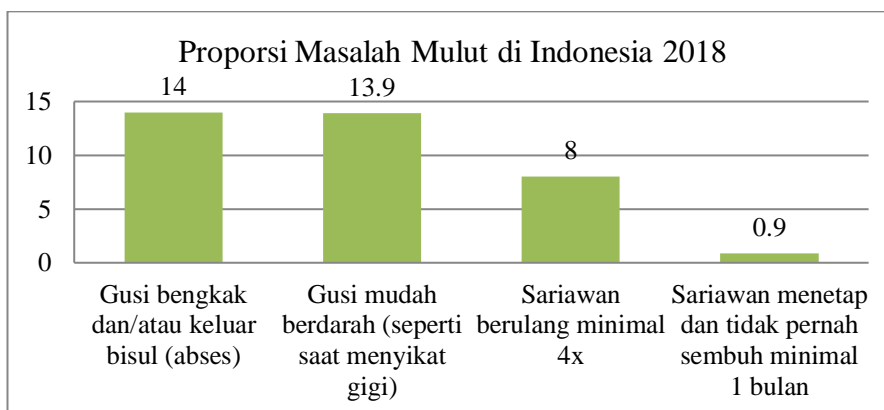
Dewasa ini kesehatan gigi dan mulut masih menjadi masalah yang cukup serius, berdasarkan riset yang dilakukan *The Global Burden of Disease Study 2016* penyakit karies gigi dialami oleh 3,58 milyar jiwa populasi penduduk dunia. Penyakit gusi (periodontal) menempati peringkat ke-11 penyakit yang banyak terjadi di dunia. Di Asia Pasifik kanker mulut menempati peringkat ketiga penyakit kanker yang terbanyak diderita.

Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018, permasalahan gigi terbesar di Indonesia adalah gigi rusak baik itu berlubang ataupun sakit (45,3%). Sementara itu masalah kesehatan mulut yang paling banyak diderita masyarakat Indonesia adalah pembengkakan gusi atau keluarnya bisul (abses) sebanyak 14%.



Gambar 1. 1 Proporsi Masalah Gigi di Indonesia Tahun 2018

Sumber : Riskesdas, 2018



Gambar 1. 2 Proporsi Masalah Mulut di Indonesia Tahun 2018

Sumber : Riskesdas, 2018

Berdasarkan data tersebut, pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kesehatan gigi dan mulut menjadi salah satu faktor yang menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Salah satu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dekat dengan masyarakat dan dapat dengan mudah ditemukan adalah praktik pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diselenggarakan oleh dokter gigi .

Anisa Rizqi Nurjannah, 2021

ANALISIS PRODUKTIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Praktik pelayanan kesehatan gigi dan mulut drg.Indyah Pujiastuti yang terletak di Kabupaten Wonogiri merupakan salah satu jasa praktik dokter gigi yang memberikan jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Banyaknya jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diselenggarakan oleh dokter gigi khususnya di Kabupaten Wonogiri, membuat praktik pelayanan kesehatan gigi dan mulut drg. Indyah Pujiastuti harus dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan loyalitas pasien.

Berdasarkan observasi awal pada 25 September 2020 tentang kepuasan pasien yang berobat di praktik drg. Indyah Pujiastuti ditemukan bahwa 3 dari 10 pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di praktik drg. Indyah Pujiastuti. Masalah yang sering muncul dan dikeluhkan pasien di praktik pelayanan kesehatan gigi dan mulut drg. Indyah Pujiastuti antara lain nomor antrian pasien yang kurang jelas dikarenakan kurangnya informasi dari petugas pendaftaran, waktu antrian yang lama, informasi mengenai perawatan dan konsumsi obat yang diberikan dokter kurang jelas, dan sebagainya. Padahal praktik pelayanan kesehatan gigi dan mulut drg. Indyah Pujiastuti telah berusaha memberikan pelayanan terbaik.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, ditemukan bahwa di Praktik Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut drg. Indyah Pujiastuti belum pernah dilakukan perhitungan waktu standar pelayanan,serta ditemukan kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien yang memungkinkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut drg. Indyah Pujiastuti. Apabila tidak dilakukan perbaikan pelayanan maka akan berdampak pada penurunan jumlah kedatangan pasien di

masa yang akan datang . Menurut Deharja et al., (2017) tingkat kepuasan konsumen pelayanan kesehatan terbentuk melalui perbandingan antara pelayanan kesehatan yang diperoleh dengan harapan terhadap pelayanan kesehatan . Tingkat kepuasan konsumen menjadi indikator keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanannya .

Pengukuran waktu baku diperlukan untuk mengetahui suatu sistem kerja yang telah diterapkan apakah sudah baik , dalam hal ini diperlukan teknik pengukuran waktu yang dibutuhkan , tenaga yang terpakai atau dikeluarkan , pengaruh baik fisiologis dan psikologis, dengan mengukur waktu baku pelayanan dapat ditentukan tingkat produktivitas dokter dalam memberikan pelayanan. Sementara itu untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan berbagai metode salah satunya adalah metode *service quality* (*servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Service quality* adalah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan jasa berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (tampilan fisik) , *reliability* (keandalan) , *responsiveness* (daya tanggap) , *assurance* (jaminan) , dan *empathy* (empati) . Pada metode *service quality* tingkat kepuasan konsumen layanan kesehatan dapat diketahui tiap atribut, akan tetapi metode ini bersifat subjektif karena penilaian kualitas layanan kesehatan hanya didasarkan pendapat pribadi dan perbaikan kualitas layanan hanya dilakukan berdasarkan nilai *gap* tertinggi saja . Oleh karena itu, metode *service quality* perlu diintegrasikan dengan metode *importance performance analysis* (*IPA*) .

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menganalisis faktor-faktor kinerja yang harus diprioritaskan oleh penyedia layanan jasa agar dapat memenuhi kepuasan konsumen jasa mereka. (Subiyantoro & Ambarwati, 2017).

Standar waktu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan juga dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengukur produktivitas pelayanan, oleh karena itu perlu diketahui standar waktu yang dibutuhkan oleh seorang dokter gigi untuk menyelesaikan pelayanannya .

Pada penelitian yang berjudul Penghitungan Waktu Baku dengan Metode *Work Sampling* Pada SPBU XYZ di Kota Dumai (Fitria et al., 2020), dalam penelitian ini dilakukan pengamatan pada satu operator yang bertugas melakukan pengisian bahan bakar kendaraan (BBM), dari penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa setelah dilakukan pengamatan selama tujuh hari berturut-turut diperoleh waktu baku sebesar 2.19 menit dengan nilai faktor penyesuaian 1.08 dan nilai kelonggaran yang diberikan sebesar 35%, dengan presentase produktif sebesar 76.07%. Pada penelitian yang berjudul Waktu Standar Pelayanan dan Produktivitas Unit Pelayanan Medis Rumah Sakit Budi Kemuliaan (Larisang et al., 2020) berdasarkan perhitungan waktu baku menggunakan metode *work sampling* dengan faktor penyesuaian *westinghouse* didapatkan waktu baku yang dibutuhkan untuk melayani pendaftaran pasien hingga pendistribusian adalah 3,79 menit, jumlah total produktifnya sebesar 401 atau 93% dan jumlah non produktifnya sebesar 31 atau 7%. Maka, dapat dikatakan kinerja pegawai di Unit Pelayanan Medis Budi Kemuliaan Kota Batam termasuk golongan produktif.

Pada penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama dengan Metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Kalijogo, 2019) memberikan kesimpulan bahwa dengan metode *SERVQUAL* atribut memiliki *gap* rata-rata -0.39 poin. Kemudian dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* diperoleh atribut yang harus dijadikan prioritas antara lain ketepatan jadwal pelayanan (-1.06), pelayanan sopan dan ramah (-0.93), dan ketersediaan penunjang medis dan apotik (-0.69). Prioritas ini akan menjadi masukan bagi klinik sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun penelitian yang berjudul *Assessing Service Quality of Bank using Combined SERVQUAL Scale and Importance-Performance Analysis : A Case Study* (Widodo et al., 2019) menunjukkan hasil reliabilitas (REL1), kualitas interaksi (INT4, INT5), empati (EMP2, EMP4, EMP6) menjadi aspek *item statement* yang perlu ditingkatkan. Namun secara keseluruhan layanan bank dapat dikatakan baik, yang ditunjukkan dengan kinerja rata-rata yang besar yaitu 3.413 dari 5. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga kepada para manajer mengenai *item statement* yang mencerminkan persepsi nasabah.

Berdasarkan pada penelitian-penelitian yang telah terlebih dahulu dilakukan membuktikan bahwa metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* serta dengan dilakukannya pengukuran waktu baku pelayanan efektif digunakan sebagai metode analisis kualitas pelayanan sehingga penyedia layanan jasa dapat melakukan perbaikan kualitas layanan sehingga kepuasan pengguna jasa dapat dicapai Hal ini terkait dengan permasalahan yang terjadi di praktik pelayanan kesehatan

gigi dan mulut drg. Indyah Pujiastuti yang masih membutuhkan perbaikan kualitas layanan kesehatan sehingga tempat praktik tersebut dapat bertahan ditengah banyaknya praktik dokter gigi lain yang bermunculan. Melalui penelitian ini dapat diketahui atribut pelayanan manakah yang perlu diperbaiki agar kedepannya layanan kesehatan yang diberikan dapat semakin baik.

Berdasarkan uraian diatas, untuk memecahkan masalah produktivitas dan kualitas layanan kesehatan gigi dan mulut, maka penulis memandang perlu untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Produktivitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut** ”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana tingkat produktivitas pada praktik pelayanan kesehatan gigi dan mulut?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut ?
3. Apa saja atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitasnya oleh praktik pelayanan kesehatan gigi dan mulut?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di uraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui gambaran tingkat produktivitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
3. Mengetahui atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Apabila tujuan penelitian ini dapat tercapai, maka terdapat dua kegunaan dari penelitian ini yaitu :

1. Kegunaan Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya mengenai perhitungan waktu baku dan produktivitas pelayanan serta metode *service quality* dan *importance performance analysis* dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini digunakan untuk mengimplementasikan teori-teori yang didapat selama perkuliahan. Hasil penelitian ini dapat mendewasakan pola pikir mahasiswa dalam memecahkan masalah yang terjadi di masyarakat.

b. Bagi Praktik Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut drg.Indyah Pujiastuti

Penelitian ini sebagai masukan usulan perbaikan terhadap kualitas dan waktu baku pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan, dengan

adanya perbaikan tersebut diharapkan kepuasan pasien di praktik pelayanan kesehatan gigi dan mulut drg. Indyah Pujiastuti dapat terwujud.