



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Kesehatan Masyarakat adalah bagian dari Program Pembangunan Kesehatan Nasional yang bertujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi masalah kesehatan masyarakat. Program ini diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, meningkatkan gizi, membudayakan sikap hidup bersih dan sehat serta meningkatkan mutu dan kemudahan pelayanan kesehatan yang harus makin terjangkau oleh seluruh masyarakat. Arahannya mencakup bidang kesehatan gigi, bahwa upaya kesehatan gigi dan mulut dilaksanakan dengan memacu meningkatkan kemandirian masyarakat untuk menolong dirinya sendiri dalam memelihara kesehatan gigi. Hal ini diupayakan melalui usaha-usaha promotif dan preventif yang perlu dilakukan sedini mungkin.

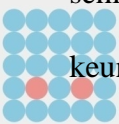
Perawatan gigi dan mulut bukan hanya untuk mengobati gigi yang sakit atau bermasalah tapi juga untuk meningkatkan penampilan gigi yang pada akhirnya akan meningkatkan rasa percaya diri. Bau mulut merupakan salah satu bukti tidak terawatnya kondisi gigi dan mulut yang diakibatkan oleh timbunan sisa makanan yang tidak dibersihkan dengan sempurna, atau gigi yang infeksi dan berlubang dapat memicu aroma tak sedap dari mulut (Darmawan, 2007).





Banyak diantara masyarakat kita, belum menempatkan gigi di posisi yang penting, kenyataan bahwa klinik gigi hanya dikunjungi pada saat gigi terasa sakit dan bukan hal yang asing bila sebagian besar dari mereka takut menghadapi perangkat alat periksa gigi. Perawatan gigi adalah sesuatu yang mengerikan buat sebagian besar orang, baik dewasa maupun anak-anak. Padahal akan terjadi banyak masalah yang timbul pada gigi diakibatkan oleh kuman, gigi berlubang, karies, karang gigi. Banyak hal yang dapat dilakukan untuk mencegah masalah yang ditimbulkan oleh gigi, salah satunya dengan rutin berkunjung ke dokter gigi minimal enam bulan sekali untuk membersihkan karang gigi (Darmawan, 2007). Dalam melakukan perawatan gigi, tidak disarankan untuk berganti-ganti dokter ataupun klinik gigi, karena dengan melakukan kunjungan ke satu klinik gigi maka data atau riwayat kesehatan gigi akan terdeteksi dengan baik, setiap langkah yang akan dilakukan pada gigi berdasarkan riwayat kesehatan yang telah tercatat. Kondisi kesehatan gigi sering dianggap hal sepele karena tidak dapat menyebabkan kematian secara langsung atau tidak berpengaruh besar terhadap kualitas kesehatan dan kehidupan seseorang (Darmawan, 2007).

Ketatnya kondisi persaingan di dunia kedokteran gigi terkadang menyulitkan para dokter gigi khususnya sebuah klinik gigi untuk dapat menciptakan pasien baru, sehingga mempertahankan pasien lama menjadi sangat penting untuk membangun keunggulan bersaing. Di sisi lain, hal ini dapat menimbulkan persaingan antar dokter gigi semakin ketat dan dalam bentuk yang bervariasi dibanding waktu sebelumnya. Oleh karena itu, klinik-klinik gigi dituntut untuk memiliki strategi yang tepat untuk



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

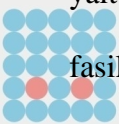


bersaing. Salah satu strategi bersaing yang diperlukan adalah menciptakan kepuasan pasien pada suatu klinik gigi.

Citra perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan khususnya klinik gigi, sangat ditentukan oleh pelayanan kepada konsumen. Pelayanan yang tidak memuaskan konsumen akan memberikan citra negatif terhadap klinik gigi secara keseluruhan. Akibat selanjutnya secara langsung akan menurunkan pendapatan pada klinik gigi tersebut. Hal ini perlu diperhatikan mengingat pasien yang mengunjungi klinik gigi terdiri dari berbagai lapisan usia dan jenis kelamin.

Pelayanan dengan persepsi kualitas yang sangat baik akan menyebar seperti virus marketing. Hal ini merupakan promosi positif dari mulut ke mulut, sehingga semakin lama pasien akan semakin senang datang ke klinik gigi, bukan hanya dari wilayah terdekat tapi mungkin saja dari wilayah yang jauh. Bila klinik gigi memiliki pelayanan yang hampir serupa yang ditawarkan kepada pasien, tentunya timbul bagaimana mereka dapat bersaing, faktor apa yang menyebabkan suatu klinik gigi lebih unggul dari klinik gigi yang lainnya, memang tidak mudah untuk menjawab pertanyaan ini, karena begitu banyak faktor (atribut) yang mungkin ikut menentukan.

Kualitas layanan di Klinik Gigi menjadi topik yang banyak dibicarakan akhir-akhir ini, hal ini tidak terlepas dari semakin banyaknya jumlah Klinik Gigi di Bogor yaitu 205 klinik gigi (PDGI, 2008) dan semakin banyaknya masyarakat menggunakan fasilitas Klinik Gigi untuk memperoleh layanan kesehatan. Klinik Gigi yang pada awalnya lebih banyak merupakan suatu unit pelayanan publik yang bersifat sosial, oleh berbagai perubahan pada industri kesehatan terpaksa mengembangkan strategi bersaing layaknya usaha komersial. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan





menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di Klinik Gigi. Di sisi lain, dalam bentuk pelayanan yang berkembang sekarang ini, mutu pelayanan menjadi semakin rumit dan cukup sulit diukur, karena hasil yang terlihat merupakan resultante dari berbagai faktor yang berpengaruh. Oleh sebab itu, tercapainya mutu pelayanan kesehatan yang baik memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak, dalam hal ini kerjasama dari setiap unit yang terkait mengambil peran yang sangat penting.

Kualitas pelayanan yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan (*quality assurance*) mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan dan keinginan pasien dan berbagai pihak yang berkepentingan. Karena itu, mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kesehatan di Klinik Gigi, seharusnya merupakan suatu kegiatan yang berkelanjutan untuk memantau kualitas layanan yang diberikan, dalam bentuk kewajaran perawatan yang diberikan terhadap pasien disertai upaya untuk senantiasa meningkatkan pola perawatan dan mencari pemecahan atas masalah-masalah pelayanan atau perawatan yang terjadi (Sudewi, 2006).

1.2 Rumusan Masalah

Banyak tindakan yang dapat dilakukan di klinik gigi selain untuk pengobatan kesehatan gigi, dapat juga dilakukan estetika gigi. Melihat adanya pangsa pasar estetika gigi, seperti dilakukannya *veneer*, ortodontik, implant, dan melihat banyaknya pertumbuhan Klinik Gigi di Bogor maka untuk menghadapi ketatnya persaingan, Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* perlu mengupayakan agar terciptanya kepuasan pasien. Pasien yang puas terhadap pelayanan Klinik Gigi Drg.

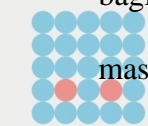




Tjang Riyanto *and Partners* adalah pasien yang sangat menyukai pelayanan Klinik Gigi tersebut dan kemudian datang membeli produk jasa yang ditawarkan dan menggunakan Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners*. Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* mempunyai keunggulan dalam penanganan pasien dititikberatkan adalah tingkat kecepatan dan ketepatan pada saat perawatan kurative dan restorasi, sehingga pasien tidak terlalu lama harus menunggu, dan jeda antar perawatan dibuat sependek mungkin karena mengingat teknologi kedokteran gigi yang ada sudah cukup memungkinkan untuk dilakukan dengan cepat dan tepat. Pada sisi pelayanan di *front office* atau *reception*, menggunakan sistem jadwal, sehingga memperkecil waktu tunggu. Karena kecepatan dan ketepatan dalam proses kurative sangat diperhatikan, Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* menyediakan sendiri fasilitas laboratorium gigi, X'ray Photo, ruang sterilisasi, hal ini sangat diperlukan untuk mempercepat semua tindakan yang berhubungan dengan perawatan gigi.

Dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang sangat dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien hal ini dapat memudahkan pemilik dari Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang dianggap kurang sehingga perusahaan dapat menjadi sadar bahwa pasien adalah bagian terpenting dalam kehidupan mereka, dimana kepuasan pasien menjadi penentu masa depan Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* untuk itu perusahaan berusaha agar pasien puas terhadap pelayanan klinik.

Berdasarkan alasan tersebut diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini dan menjawab pertanyaan :



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



- a. Mengidentifikasi karakteristik demografi pasien Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners*?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap masing-masing atribut pelayanan yang dimiliki Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners*?
- c. Langkah manajerial apa yang dapat diambil Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* dalam usaha meningkatkan kepuasan pasien?

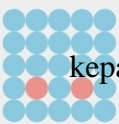
1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Mengidentifikasi karakteristik demografi pasien Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners*.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap masing-masing atribut pelayanan yang dimiliki Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners*.
3. Merumuskan alternatif strategi untuk peningkatan kepuasan pasien Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan masukan kepada Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* yang telah berdiri semenjak Juni 1992. Masukan dari penelitian ini diharapkan dapat membantu Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu penelitian ini juga memberikan informasi tentang faktor yang mempengaruhi





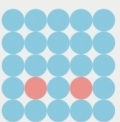
Hak cipta dilindungi Undang-Undang

kepuasan yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian di bidang perilaku konsumen khususnya tentang kepuasan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, serta agar analisis yang dilakukan dapat lebih terarah, maka penelitian ini dibatasi pada kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut pelayanan yang dimiliki oleh Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* serta responden penelitian ini adalah pasien dari Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* pada periode Januari 2006 sampai dengan Juni 2008.

Hak cipta milik IPB, tahun 2009



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

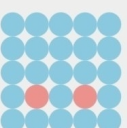
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB

Untuk Selengkapnya Tersedia di Perpustakaan MB-IPB



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.