

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bagi pasien, mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah hak mereka. Sedangkan rumah sakit sebagai institusi yang berperan dalam pelayanan kesehatan mempunyai kewajiban dan tanggung jawab moral serta hukum untuk memberikan mutu pelayanan untuk pasien yang ditanganinya (Aditama, 2003). Mutu pelayanan di rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien (Febriyanti, 2009).

Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan terpenuhi sesuai dengan keinginan, harapan dan kebutuhan pasien. Jadi, mutu yang lebih tinggi dari suatu produk memungkinkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Wijono, 1999). Namun pada kenyataannya, terjadi ketidakpuasan pasien yang dikaitkan dengan pelayanan rumah sakit, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, ketertiban dan kebersihan lingkungan rumah sakit (Febriyanti, 2009). Ketidakpuasan pasien juga terjadi pada pelayanan dokter gigi yang ditimbulkan oleh beberapa faktor, antara lain: minimnya fasilitas, keterbatasan waktu pasien maupun jam kerja dokter itu sendiri, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang kesehatan gigi dan mulut dan prosedur terapi dari pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Erawati,

RSGMP Asri Medical Center (AMC) belum diketahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang ada. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP Asri Medical Center (AMC).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka disusun rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di RSGMP Asri Medical Center (AMC)?

C. Keaslian Penelitian

Sejauh ini penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP Asri Medical Center (AMC) belum pernah dilakukan. Penelitian ini mengacu pada penelitian dengan judul Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di bangsal MPKP dan non MPKP di RSUD Djojonegoro Temanggung. Hal yang membedakan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian acuan adalah pada penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di RSGMP Asri Medical Center (AMC) sedangkan pada penelitian acuan meneliti perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di bangsal MPKP dengan non MPKP di RSUD. Penelitian lainnya yang digunakan sebagai acuan yaitu Citra rumah sakit,

Yogyakarta. Hal yang membedakan penelitian acuan adalah menggunakan metode statistik regresi untuk mencari pengaruh antara citra rumah sakit, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP Asri Medical Center (AMC).

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap faktor – faktor mutu pelayanan kesehatan
- b. Untuk mengetahui faktor mutu pelayanan kesehatan yang paling memuaskan pasien
- c. Untuk mengetahui faktor mutu yang paling tidak memuaskan pasien

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

- a. Memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap

- b. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP Asri Medical Center (AMC).
2. Bagi Masyarakat

Memberi gambaran mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP Asri Medical Center (AMC).
3. Bagi Peneliti

Sebagai karya ilmiah yang memperkaya pengetahuan dan ketrampilan penulis, serta sebagai sarana untuk mempraktekkan teori yang sudah didapatkan selama kuliah.
4. Bagi Peneliti lain
 - a. Dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut
 - b. Menambah pengetahuan dan informasi tentang tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP Asri Medical Center (AMC)