

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Salah satu pokok program Indonesia Sehat 2010 adalah pokok program upaya kesehatan. Program yang termasuk dalam upaya kesehatan ini adalah program pemberantasan penyakit menular dan program pencegahan penyakit tidak menular. Sasaran yang ingin dicapai melalui program upaya kesehatan adalah pencegahan penyakit tidak menular. Salah satu upaya kesehatan dalam pencegahan penyakit tidak menular adalah upaya kesehatan gigi dan mulut. Upaya kesehatan gigi dan mulut ini bertujuan antara lain turunnya secara bermakna insidens dan prevalensi penyakit gigi dan mulut, sehingga tidak menjadi masalah kesehatan masyarakat dan tercapainya derajat kesehatan gigi yang optimal (Depkes RI, 2003).

Pelayanan kesehatan yang dikembangkan di suatu wilayah harus dijaga mutunya agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah tersebut. Kriteria suatu pelayanan kesehatan di suatu wilayah harus jelas. Kriteria umum sebuah pelayanan kesehatan sebagai bagian dari pelayanan publik terdiri atas:

1. Pelayanan yang disediakan bersifat komprehensif untuk seluruh masyarakat yang ada di suatu wilayah (*availability*)

2. Pelayanan dilaksanakan secara wajar, tidak melebihi kebutuhan dan daya jangkau masyarakat (*appropriateness*).
  3. Pelayanan dilakukan secara berkesinambungan (*continuity*).
  4. Pelayanan diupayakan agar dapat diterima oleh masyarakat setempat (*acceptability*).
  5. Dari segi biaya, pelayanan kesehatan harus terjangkau oleh masyarakat pada umumnya (*affordable*).
  6. Manajemennya harus efisien (*efficient*).
  7. Jenis pelayanan yang diberikan harus selalu terjaga mutunya (*quality*).
- (Muninjaya, 2004)

Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin meningkat dimana masyarakat semakin sadar akan kualitas, maka diperlukan peningkatan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Artinya, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengevaluasinya berdasarkan kacamata pasien (Zamilah, 2009).

Penelitian ini bertujuan untuk mengamati kualitas pelayanan dan kepuasan pasien/konsumen Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Latar belakang penelitian ini untuk mengetahui penilaian pasien tentang kualitas pelayanan serta kepuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSGM UMY. Hal ini penting untuk dilakukan sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen secara optimal.

Pada era globalisasi pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat (Diah, 2009).

Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan tersebut seperti: faktor dari petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi (Pohan, 2007).

Upaya kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan umum. Dengan makin meningkatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, masalah kesehatan gigi dan mulut semakin kompleks, hal ini menuntut pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan secara profesional dan komprehensif. Pada era globalisasi, kompetisi antara lembaga pendidikan kesehatan dan antar individual semakin ketat, dengan demikian peningkatan mutu lulusan suatu lembaga pendidikan kesehatan merupakan hal yang tidak dapat dikesampingkan (Subekti, 2009).

Pendidikan dokter merupakan pendidikan tinggi yang bersifat akademik-profesional. Artinya, antara pendidikan akademik dan profesi merupakan satu kesatuan utuh, serta mempunyai landasan ilmu pengetahuan dan landasan keprofesian yang kokoh. Pada pelaksanaannya program pendidikan dokter sangat memperhatikan sifat sekuensial proses pemahaman dan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran. Sesuai dengan sifatnya sebagai pendidikan profesi, pada program pendidikan dokter terdapat masa penyesuaian profesional bagi peserta didik dalam bentuk pengalaman belajar klinik dan pengalaman belajar lapangan, dengan menggunakan tatanan pelayanan kesehatan nyata, khususnya pelayanan medis yang memenuhi persyaratan untuk pendidikan dokter. Pengalaman belajar klinik yang dimaksud adalah Kepaniteraan Klinik atau Koas (Masyudi, 2008).

Pelayanan Medis yang memenuhi persyaratan untuk pendidikan dokter yang dimaksud tidak lain adalah Rumah Sakit Pendidikan, Puskesmas, Balai Pelatihan Kesehatan dan lain-lain. Rumah Sakit Pendidikan adalah rumah sakit yang secara kontinyu dipakai sebagai sarana pembelajaran bagi pendidikan tenaga medis. Istilah kontinyu dimaksudkan bahwa sarana pembelajaran tersebut digunakan secara terus menerus dalam jangka waktu yang panjang (jangka pendek tidak dapat dikategorikan sebagai Rumah Sakit Pendidikan), sedangkan pendidikan tenaga medis dimaksudkan adalah tenaga dokter dan dokter gigi. Sarana pendidikan tenaga medis juga dimaksudkan sebagai *entry point* dan kata kunci, apabila sarana kesehatan yang digunakan

untuk pendidikan tenaga kesehatan tersebut tanpa tenaga medis, maka tidak termasuk dalam kategori Rumah Sakit Pendidikan (Masyudi, 2008).

Menurut Azwar (1996) kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dan dapat menimbulkan kepuasan pada pasien. Kualitas pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan adalah terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien.

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya seperti minat beli ulang produk. Beberapa penelitian menemukan bahwa pasien yang merasa puas atas pelayanan kesehatan berminat melakukan kunjungan ulang (Niken, Elya, & Prastiwi, 2008).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Kotler, 1995).

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) atau sering juga disebut mutu pelayanan, menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan (Isbandono, 2009).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan khususnya RSGM UMY adalah, apakah pelayanan yang diberikan sudah baik dan mampu memuaskan pasien? RSGM UMY dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Pihak RSGM UMY perlu secara cermat menentukan dan memenuhi kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien.

Terciptanya kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Adanya fenomena tersebut membuat penulis tertarik untuk menganalisis tentang kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada kualitas

pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien pada kualitas interaksi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
2. Bagaimana harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien pada kualitas lingkungan fisik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
3. Bagaimana harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien pada kualitas hasil di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
4. Apakah terdapat perbedaan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien pada kualitas interaksi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
5. Apakah terdapat perbedaan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien pada kualitas lingkungan fisik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
6. Apakah terdapat perbedaan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien pada kualitas hasil di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien pada kualitas interaksi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien pada kualitas lingkungan fisik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien pada kualitas hasil di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Untuk menganalisis dan menjelaskan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien pada kualitas interaksi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Untuk menganalisis dan menjelaskan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien pada kualitas lingkungan fisik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Untuk menganalisis dan menjelaskan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien pada kualitas hasil di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai masukan kepada pimpinan Rumah Sakit terhadap pengembangan pelayanan jasa kesehatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Memberikan gambaran yang komprehensif dalam hal kualitas pelayanan kesehatan, sehingga diharapkan dapat dilaksanakan dan menjadi bahan evaluasi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Kota Yogyakarta.
3. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.