

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang dengan jumlah penduduk salah satu yang terbesar di dunia. Peningkatan jumlah penduduk dari tahun ke tahun apabila tidak dikendalikan akan membawa dampak yang kurang baik, diantaranya menjadi beban pembangunan. Kesehatan gigi dan mulut masyarakat merupakan bagian dari pembangunan di bidang kesehatan. Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2011) menyatakan bahwa pada tahun 2010 pelayanan kesehatan gigi dan mulut masyarakat yang banyak dilakukan di rumah sakit umum daerah seluruh provinsi di Indonesia adalah perawatan pencabutan gigi dengan jumlah 124.703 kasus. Khusus di wilayah Yogyakarta perawatan pencabutan gigi yang dilakukan di puskesmas pada tahun 2007 adalah 27.146 kasus (Dinkes DIY, 2008). Menurut Harty (1995) pencabutan gigi dikenal dengan istilah *extraction*, yaitu tindakan pencabutan atau proses pengeluaran gigi dari *alveolus*. Sementara itu pencabutan gigi yang ideal adalah pencabutan tanpa rasa sakit pada satu gigi atau akar gigi, dengan trauma minimal terhadap jaringan pendukung gigi sehingga bekas pencabutan dapat sembuh dengan sempurna dan tidak terdapat masalah prostetik pascaoperasi di masa mendatang (Howe, 1999).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSGMP) adalah RSGM yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang juga digunakan

sebagai sarana proses pembelajaran, pendidikan, dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya, dan terikat melalui kerjasama dengan fakultas kedokteran gigi (Depkes RI, 2004). Salah satu Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan di Yogyakarta adalah Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (RSGMP UMY) yang berada di klinik Asri Medical Center (AMC). RSGMP UMY terikat kerjasama dengan program studi Kedokteran Gigi dari Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan (FKIK) UMY, hal ini mengandung makna bahwa RSGMP UMY merupakan tempat pelatihan profesi kedokteran gigi bagi lulusan sarjana kedokteran gigi, terutama lulusan sarjana kedokteran gigi UMY yang akan menjadi dokter gigi muda yang menjalani pendidikan profesi sebelum mendapatkan gelar dokter gigi. Dokter gigi muda adalah calon dokter gigi yang sudah menyelesaikan pendidikan khusus di fakultas kedokteran gigi selama kurang lebih 4 tahun untuk mendapatkan gelar Sarjana Kedokteran Gigi dan sedang mengikuti masa magang/kepaniteraan (ko-as) di rumah sakit atau sarana kesehatan lain selama 2 tahun untuk mendapatkan gelar dokter gigi. RSGMP UMY mempunyai kerjasama dengan Program Studi Kedokteran Gigi UMY sebagai pusat pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat, pelayanan gigi primer, sekunder, dan tersier, bagi lulusan sarjana kedokteran gigi UMY maupun sarjana kedokteran gigi universitas lain. RSGMP UMY didirikan dalam mewujudkan visi Indonesia Sehat 2010 sebagai sarana pelayanan kesehatan gigi yang bermutu, efisien, merata, dan terjangkau (Majelis Kesehatan PW 'Aisyiyah Sumut, 2009).

Pemberian layanan kesehatan harus berlaku bagi semua anggota masyarakat pengguna, terlepas dari status ekonomi, sosial, geografis atau agama mereka. Fokus kebijakan nasional adalah memiliki mutu yang holistik dan menggabungkan prinsip-prinsip layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Kebijakan melingkupi semua yang bekerja di bidang medis, termasuk dokter, perawat dan paramedik, staf pendukung medis dan non-medis. Kebijakan nasional juga bertujuan memberi kepuasan kepada profesional dan pegawai rumah sakit tanpa melupakan bahwa kepuasan klien atau pasien selalu yang utama (Al-Assaf, 2009).

Kepuasan pelanggan terbentuk dari penilaian pelanggan terhadap mutu, kinerja hasil (luaran klinis), dan pertimbangan biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari produk atau pelayanan yang diterima. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena penilaian terhadap manfaat serta kenikmatan yang diperoleh lebih dari apa yang dibutuhkan atau diharapkan (Koentjoro, 2007). Saat ini masalah ketidakpuasan terjadi di negara berkembang maupun di negara maju (Supranto, 2001). Menurut Tjiptono (2008) pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, diantaranya untuk mengidentifikasi keperluan (*requirement*) pelanggan (*importance ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan memengaruhi apakah ia puas atau tidak, dan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.

Pada saat ini *dental health education* dan perkembangannya telah maju pesat, mulai dari usaha kesehatan gigi masyarakat (UKGM) hingga usaha

kesehatan gigi sekolah (UKGS). RSGMP UMY merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang juga mengembangkan *dental health education* sebagai salah satu usaha kesehatan gigi dan mulut. Namun usaha tersebut belum dapat mengentaskan masalah-masalah kesehatan gigi di masyarakat terutama kasus-kasus pencabutan gigi, hal ini dapat dilihat pada survei yang dilakukan oleh Depkes RI pada tahun 2010 dengan hasil kasus pencabutan gigi di wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mencapai 3.930 kasus. Pencabutan gigi dilakukan apabila gigi sudah tidak bisa dipertahankan lagi keberadaannya di dalam mulut dengan tindakan perawatan kedokteran gigi lainnya. Berdasarkan fakta tersebut maka diperlukan suatu survei analisis untuk mengetahui kendala-kendala yang terjadi dalam usaha meningkatkan kesehatan gigi masyarakat, dalam penelitian ini akan dilakukan survei mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan adalah dengan cara mengukur tingkat kepuasan setiap pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di suatu pusat pelayanan kesehatan.

Di dalam Alquran surat Al-Anfaal ayat 72 telah dijelaskan “*Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan berhijrah serta berjihad dengan harta dan jiwanya pada jalan Allah dan orang-orang yang memberikan tempat kediaman dan pertolongan (kepada orang-orang muhajirin), mereka itu satu sama lain lindung-melindungi. Dan (terhadap) orang-orang yang beriman, tetapi belum berhijrah, maka tidak ada kewajiban sedikitpun atasmu melindungi mereka, sebelum mereka berhijrah. (Akan tetapi) jika mereka meminta pertolongan*

kepadamu dalam (urusan pembelaan) agama, maka kamu wajib memberikan pertolongan kecuali terhadap kaum yang telah ada perjanjian antara kamu dengan mereka. Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan”, dijelaskan bahwa hubungan baik antar manusia adalah kunci utama dalam mewujudkan kepuasan yang tertinggi antar manusia, termasuk penyelenggara pelayanan kesehatan dan pelanggan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pencabutan gigi oleh dokter gigi muda di RSGMP UMY.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut : Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pencabutan gigi oleh dokter gigi muda di RSGMP UMY ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum : untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pencabutan gigi oleh dokter gigi muda di RSGMP UMY.
2. Tujuan khusus : untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang dianggap paling memuaskan dan yang kurang memuaskan menurut pasien.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak antara lain :

1. Bagi masyarakat, sebagai sarana untuk memberikan kritik dan saran terkait pelayanan kesehatan yang diberikan RSGMP UMY khususnya pelayanan pencabutan gigi.
2. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan tentang kepuasan pasien, khususnya tentang pelayanan pencabutan gigi di RSGMP UMY.
3. Bagi dokter gigi muda, dapat memberi masukan kepada dokter gigi muda untuk memberikan layanan yang maksimal kepada pasien RSGMP khususnya perawatan pencabutan gigi.
4. Bagi RSGMP UMY, dapat memberikan masukan dan sebagai dasar untuk melakukan evaluasi kepada manajemen RSGMP UMY tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan khususnya pencabutan gigi dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan RSGMP UMY kepada pasien sebagai pelanggan.
5. Bagi Program Studi Kedokteran Gigi UMY, untuk menambah kepustakaan tentang kajian ilmu kesehatan gigi masyarakat, sehingga dapat memberikan masukan bagi peneliti di masa mendatang mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan pernah dilakukan oleh Ginanjar Adhie J. H. (2011) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul *Gambaran Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap*

Pelayanan Skeling Oleh Mahasiswa Profesi Di RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang mengukur tingkat kepuasan pasien dengan *Dental Satisfaction Questionare (DSQ)*, yang meliputi 4 dimensi, yaitu : a) *pain management*, b) *quality*, c) *acces total*, d) pernyataan *not on a subscale*. Hasil dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa puas terhadap perawatan skeling oleh mahasiswa profesi di RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Perbedaan penelitian ini terletak pada subyek penelitian dan dimensi yang akan diukur. Peneliti mengukur tingkat kepuasan pada pelayanan pencabutan gigi, sedangkan pada penelitian terdahulu mengukur tingkat kepuasan pada pelayanan skeling di RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dimensi yang diukur pada penelitian ini ada 5 dimensi, yaitu : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Sedangkan pada penelitian terdahulu meliputi 4 dimensi, yaitu : *pain management*, *quality*, *acces total*, pernyataan *not on a subscale*.

2. Penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pernah dilakukan oleh Sornaui Saragih (2009) Universitas Sumatera Utara dengan judul *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Dengan Kunjungan Di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekan Baru*, yang mengukur hubungan signifikan kepuasan terhadap kualitas pelayanan, yang meliputi 5 dimensi yaitu a) *reliability*, b) *responsiveness*, c) *assurance*, d) *tangible*, e) *empathy*. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan

kepuasan pasien. Perbedaan dengan penelitian ini adalah tujuan penelitian dan lokasi penelitian. Peneliti mengukur tingkat kepuasan pada pelayanan pencabutan gigi, sedangkan pada penelitian terdahulu mengukur hubungan signifikan kepuasan terhadap kualitas pelayanan, dan penelitian ini dilakukan di RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sedangkan penelitian terdahulu di balai pengobatan gigi Puskesmas Kota Pekan Baru.