

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Masalah kesehatan gigi di Indonesia akan terus berkembang dan semakin kompleks, dengan adanya pergeseran jenis dan sifat masalah, masyarakat mulai menyadari pentingnya kesehatan gigi. Masyarakat juga memiliki banyak alternatif dalam memilih institusi pelayanan kesehatan gigi mengingat banyaknya dokter gigi dan rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan gigi (Djoharnas, 1997).

Suatu pelayanan kesehatan yang optimal akan menimbulkan bukti nyata tentang puas tidaknya seorang pasien terhadap pelayanan tersebut. Hal ini juga berkorelasi dengan mutu pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan kesehatan didefinisikan dalam banyak pengertian. Mutu pelayanan kesehatan dapat semata-mata dimaksudkan dari aspek teknis medis dan pasien saja, atau mutu kesehatan dari sudut pandang sosial dan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Widjiono, 1999).

Mutu pelayanan kesehatan memiliki 4 aspek yang termasuk hal-hal yang secara langsung atau tidak langsung dapat berpengaruh terhadap penilaian, antara lain: aspek klinis, aspek efisiensi dan efektifitas, aspek keselamatan pasien, dan aspek kepuasan pasien (Sabarguna, 2004). Kepuasan pasien adalah hal yang berhubungan dengan antara lain: kenyamanan, keramahan, dan kecepatan pelayanan. Terdapat beberapa dimensi kepuasan pasien yang berkaitan dengan

dimensi mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif kualitas pelayanan yang diberikan (Sabarguna, 2004).

Pasien selaku pengguna jasa menuntut pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit. Dahulu pasien menggunakan jasa rumah sakit demi kesembuhan mereka saja. Sekarang pasien lebih bersifat kritis, terinformasi, dan menuntut, serta lebih memperhatikan masalah kualitas sehingga kepuasan pribadi menjadi semacam kebutuhan yang ingin dipenuhi selain kesembuhan mereka. Kondisi inilah yang menyebabkan rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien sehingga mereka merasa puas dan berkeinginan menggunakan rumah sakit yang sama jika suatu waktu mereka diharuskan dirawat di rumah sakit (Ayuningtyas dkk., 2005).

Menurut Maslim dan Sanusi (2001) tingkat kepuasan berkaitan langsung dengan penilaian terhadap kinerja, mutu produk dan jasa yang diterima. Mulyadi (1994) juga menyatakan bahwa mutu merupakan satu-satunya fokus semua usaha demi tercapainya kepuasan pelanggan. Baik buruknya mutu pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan memenuhi harapan pelanggan secara efisien dan konsisten (Soejadi, 1996). Menurut Azahari (2000) berdasarkan konsep kualitas pelayanan dalam meningkatkan pemerataan dan pelayanan kesehatan, selain faktor yang diamati cukup luas, juga sangat tergantung pada persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya secara nyata, serta pelayanan yang diharapkannya.

Persepsi yang ada dalam pikiran sering diinterpretasikan sebagai kebenaran yang universal oleh pasien hanya dengan sedikit pengalaman yang dia

terima dari suatu pelayanan (Al Ries dan Trout, 1994). Pengalaman masa lalu konsumen ketika membeli atau memakai jasa pelayanan yang sama akan mempengaruhi minatnya untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang sama, di samping rujukan yang didengarnya dari orang lain (Januar, 2001).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan gigi di Indonesia dilaksanakan oleh Rumah Sakit pemerintah/BUMN maupun swasta, Puskesmas, praktek bersama, poliklinik, praktek perseorangan, dan poliklinik pendidikan pemerintah maupun swasta. Organisasi pelayanan kesehatan satu dengan lainnya mempunyai tujuan yang berbeda. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi Fakultas Kedokteran Gigi terutama bertujuan sebagai sarana atau fasilitas pendidikan bagi mahasiswanya (Soekoharjo, 2000).

Fakultas Kedokteran Gigi sebagai salah satu sektor di jajaran kesehatan gigi harus ikut bertanggung jawab dalam menciptakan tenaga professional dibidang kedokteran gigi yang bermutu. Sumber daya yang bermutu di bidang kesehatan gigi merupakan fokus utama dalam menghadapi pelayanan kesehatan gigi di era globalisasi (Sulistiadi, 1997).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSGMP) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) didirikan oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang beralamat di Jl Hos Cokroaminoto no 17 dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat tentang kesehatan gigi dan mulut. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan ini mulai beroperasi pada tanggal 24 November 2008 dan merupakan RSGMP yang cukup strategis dan mudah dijangkau, RSGMP UMY mempunyai beberapa keunggulan yaitu: 1) Sistem sterilisasi yang baik 2)

Sistem pendidikan terintegrasi, 3). Peralatan canggih terkini, 4). Sistem *supporting* IT dengan sistem akademik profesi dan SIM RSGMP yang terpadu. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan adalah penumpatan gigi, pencabutan gigi, skeling, dan lain-lain yang semuanya dilakukan oleh mahasiswa profesi. Selain itu RSGMP UMY juga berfungsi sebagai rumah sakit gigi dan mulut pendidikan (Brosur RSGMP UMY, 2009).

Berdasarkan data sekunder dari pasien yang telah melakukan perawatan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP UMY, didapatkan pasien terbanyak adalah pasien yang mendapat pelayanan skeling. Setelah dilakukan observasi dan wawancara dengan pasien yang sudah dilakukan pelayanan skeling di RSGMP UMY oleh mahasiswa profesi muncul beberapa persepsi terhadap pelayanannya, sebagian pasien percaya terhadap mahasiswa profesi, sebab mereka dibawah bimbingan dan pengawasan dokter gigi spesialis. Perawatan skeling adalah perawatan yang menggunakan metode dan alat yang sama, tingkat kesulitannya juga relatif mudah sehingga persepsi pasien akan relatif sama dibanding perawatan lain.

Di lain pihak ada pasien yang merasa takut, cemas, dan ragu-ragu, karena merasa dijadikan “kelinci percobaan” atau “alat” bagi operator untuk mencapai target yang ditetapkan oleh fakultas, ada juga beberapa pasien yang telah diberikan pelayanan skeling mengeluh tentang perawatannya yang lama, sakit, dan hasilnya kurang memuaskan, tetapi ada pula yang merasa puas karena menurut pasien pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP ini relatif murah.

Adapun ayat-ayat Al-Qur'an yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah:

*“dan di antara orang-orang yang telah kami ciptakan ada umat yang memberi petunjuk dengan (dasar) kebenaran, dan dengan itu (pula) mereka berbuat adil”*(QS.Al-A'raf : 181).

*“Allah tidak melarang kamu untuk berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang-orang yang tiada memerangimu karena agama dan tidak (pula) mengusir kamu dari negerimu, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berlaku adil”*(QS.Al-Mumtahanah : 8).

*“dan kelak dia akan mendapat kepuasan”*(QS.Al-Lail : 21).

Berdasarkan uraian diatas dan karena RSGMP UMY merupakan sebuah rumah sakit gigi dan mulut pendidikan yang relatif masih baru, maka peneliti bermaksud untuk meneliti persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan skeling oleh mahasiswa profesi di RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana gambaran persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan skeling oleh mahasiswa profesi di RSGMP Universitas Muhammadiyah

### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui gambaran persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan skeling oleh mahasiswa profesi di RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sebagai masukan untuk kebijakan lebih lanjut dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut khususnya skeling.
2. Bagi mahasiswa profesi, sebagai masukan bagi mahasiswa profesi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut khususnya skeling kepada masyarakat.
3. Bagi ilmu pengetahuan, menambah informasi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan skeling oleh mahasiswa profesi di RSGMP UMY.

### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian tentang kepuasan pasien telah dilakukan oleh:

1. Supriyadi (2006) mengenai Perbandingan Kepuasan Pasien Peserta GMC Health Center Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUP dr.Sardjito dan di RSGM Prof.Soedomo UGM, yang mengukur tingkat kepuasan pasien dengan *Dental Satisfaction Questionnaire* (DSQ), yang meliputi 4 dimensi, yaitu: a) *pain management*, b) *quality*, c) *aces total*, d)

2. Mascarenhas (1995) mengenai *Patient Satisfaction with the Comprehensive Care Model of Dental Care Delivery*, penelitian ini membandingkan tingkat kepuasan klinik *traditional model* dengan *comprehensive model* (CC), di Ohio State University, dengan alat *DSQ*.

Penelitian ini dilaksanakan di institusi yang berbeda sehingga subyek penelitian dan tempat juga berlainan, persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan skeling oleh mahasiswa profesi di RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menggunakan alat *Dental Satisfaction Questionnaire*