

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keadaan sehat secara mental, spiritual, fisik dan sosial sehingga memungkinkan setiap orang untuk hidup berguna secara ekonomi dan sosial disebut dengan kesehatan (Notoatmodjo, 2012). Kesehatan menurut WHO (*World Health Organization*) dalam (Kemenkes RI, 2021b) adalah kondisi sempurna, meliputi fisik, mental dan sosial dan tidak hanya terbebas dari cacat dan penyakit. Kesehatan yaitu hak asasi manusia serta unsur kesejahteraan yang mewujudkan cita-cita bangsa melalui kesejahteraan umum. Kesehatan tubuh seseorang memiliki bagian dan fungsi masing-masing. Salah satu kesehatan yang dapat dijaga adalah kesehatan gigi dan mulut. Di Indonesia pada hasil riset terdapat 57,6% penduduk memiliki permasalahan pada kesehatan gigi dan mulut, dan yang mengakses pelayanan kesehatan pada gigi dan mulut hanya 10,2% (Kemenkes RI, 2021a).

Kesehatan gigi dan mulut yaitu keadaan sehat dari jaringan keras dan lunak gigi serta unsur yang berhubungan dengan rongga mulut, yang dapat memungkinkan terjadinya gangguan estetik dan ketidaknyamanan karena adanya penyakit (Kemenkes RI, 2009a). Kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu bagian dari kesehatan tubuh yang tidak dapat terpisah dengan kesehatan lainnya, karena kebersihan gigi dan mulut sangat mempengaruhi kesehatan seluruh tubuh kita. Jika kebersihan gigi dan mulut kita tidak dijaga, maka akan menimbulkan permasalahan dan gangguan penyebab penyakit. Penyakit yang muncul diantaranya adalah seperti karang gigi, bau mulut, plak-plak pada gigi, dan karies gigi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menyikat gigi. Menyikat gigi yaitu pemeliharaan kebersihan gigi dan mulut yang umum dilakukan guna mencegah terjadinya penyakit (Kristianingsih, 2019). Untuk mencegah terjadinya penyakit pada gigi dan mulut diperlukan upaya pencegahan. Dalam upaya kesehatan gigi dan mulut, maka perlu dilaksanakan melalui pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Kemenkes RI, 2009a).

Memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi yang dilakukan secara terpadu disebut dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Sofyana et al., 2020). Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yaitu suatu bagian turunan dari pelayanan kesehatan dalam upaya pemerataan, jangkauan serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan upaya layanan kepada perorangan, kelompok masyarakat, atau keluarga secara berkualitas. Upaya mewujudkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, maka dibutuhkannya sarana pelayanan khusus yang komprehensif yaitu Rumah Sakit Gigi dan Mulut (Permenkes RI, 2004a).

Rumah sakit gigi dan mulut adalah institusi yang memberikan pelayanan khusus kepada pasien mengenai permasalahan gigi dan mulut. Rumah sakit gigi dan mulut atau (RSGM) merupakan sarana layanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan gigi dan mulut perorangan melalui pelayanan gawat darurat, rawat jalan dan layanan

tindakan medik (Permenkes RI, 2004b). Rumah sakit gigi dan mulut merupakan layanan khusus yang dinyatakan oleh pemerintah undang-undang Kemenkes RI nomor 20 Tahun 2013, bahwa pendidikan profesi dokter dan juga dokter gigi harus dilaksanakan di suatu rumah sakit. Rumah sakit gigi dan mulut memfasilitasi beberapa permasalahan yang dikeluhkan oleh pasien. Setiap rumah sakit memerlukan adanya evaluasi sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang efektif. Pelayanan yang efektif dapat dilakukan dengan mengetahui kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah pokok dari pemasaran yang mengarah kepada pasien (Kuntoro & Istiono, 2017). Kepuasan pasien ialah tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja terhadap layanan kesehatan guna memperoleh perbandingan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien merupakan tanggapan pada kesesuaian tingkat harapan sebelum mereka menerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan setelah mendapatkan pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna layanan kesehatan gigi dan mulut dapat dirangkum sebagai selisih kinerja pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan harapan pelanggan (Angraini, 2015). Kepuasan adalah fungsi dari persepsi dan harapan atas kesan dan kinerja. Jika kinerja berada diatas harapan maka pasien merasa puas. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pasien merasa tidak puas. Penilaian mengenai jasa sangat berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen jasa. Namun tingkat kepuasan pasien masih menjadi permasalahan yang cukup mendasar, kepuasan pasien dapat dilihat dari berjalan dengan baiknya kualitas layanan.

Kualitas layanan merupakan suatu kinerja yang dapat diberikan atau ditawarkan oleh seorang individu kepada orang lain. Kinerja yang didapat berupa sebuah tindakan yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan terhadap siapapun. Kualitas layanan adalah sebuah tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang menjual kepada konsumen atau pembeli demi mencukupkan kebutuhan dan keinginan mereka. Perilaku itu dapat bertujuan terhadap pencapaian sebuah kepuasan mereka sendiri. Sebuah kualitas layanan dapat dilihat setelah selesai melakukan pembelian dan pemakaian produk. Kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi dampak yang baik bagi perusahaan karena dapat menjadi keuntungan suatu pemberi layanan (Lubis, 2017).

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melihat pada tiga penelitian sebelumnya. Penelitian yang pertama dilakukan oleh (Aquino & Pane, 2021) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan memperoleh hasil baik, ditunjukkan sebanyak (32,1%) responden merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan 17 (32,1%) responden merasa interaksi dengan dokter sudah baik namun 10 (18,9%) responden beranggapan interaksi petugas kesehatan kurang baik. Kemudian 20 (37,7%) responden merasa bangga atas layanan yang diberikan dan 17 (32,1%) responden merasa kinerja petugas administrasi baik. Seluruh faktor kualitas pelayanan (kehandalan, jaminan, bukti langsung, empati, dan daya tanggap) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien (Aquino & Pane, 2021).

Pada penelitian kedua oleh (Prasasti & Sirait, 2021) dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi memperoleh hasil menggambarkan kepuasan pasien terhadap kepuasan kehandalan tenaga kesehatan dalam memberi layanan dengan jumlah skor 98%, terhadap kepuasan ketanggapan tenaga kesehatan dengan jumlah skor 100%, pada sarana dan prasarana dengan jumlah skor 98% yang menyatakan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan yang didapat (Prasasti & Sirait, 2021).

Pada penelitian ketiga oleh (Raharja & Kusumadewi, 2018) dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja memperoleh hasil penelitian menunjukkan 57 responden (86,4%) menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pada masing-masing dimensi, mayoritas responden merasa puas kecuali pada dimensi *tangibles*. Kesimpulan: Sebagian besar pasien yang berkunjung ke Poliklinik Gigi RSUD Puri Raharja merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, kecuali pada dimensi *tangibles* dimana 48,5% pasien merasa tidak puas (Raharja & Kusumadewi, 2018).

Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia beralamat di Universitas Indonesia (Kenari), Jl. Salemba Raya IV No.5, RW.5, Kenari, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10430. Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia adalah Rumah Sakit yang mampu memberikan solusi penanganan serta pencegahan berbagai permasalahan Gigi dan Mulut. Rumah sakit gigi dan mulut ini secara resmi beroperasi pada tahun 2002. Rumah sakit khusus gigi dan mulut ini menyediakan 7 fasilitas layanan spesialis diantaranya layanan kedokteran gigi anak, spesialis penyakit mulut, spesialis konservasi gigi, spesialis ortodonsia, spesialis prostodonsia, spesialis periodonsia, dan spesialis bedah mulut dan maksilofasial.

Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada kepala unit rekam medis dan salah satu petugas rekam medis yaitu terdapat permasalahan pada kuota pelayanan yang dibatasi, kemudian waktu tunggu berobat pada beberapa klinik, jadwal dokter yang harus konsisten sehingga pasien harus melakukan perawatan kepada dokter yang sama dari awal hingga akhir perawatan, waktu pelayanan dokter yang singkat.

Dampak yang terjadi jika pasien menunggu lama untuk mendapatkan layanan, maka kemungkinan pasien tidak kembali berulang untuk berobat. Dampak lainnya pasien lebih memilih untuk berpindah lokasi jika pasien kesulitan untuk mendapatkan layanan yang diinginkan pada rumah sakit tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang dijabarkan pada latar belakang, maka masalah yang akan dipaparkan oleh peneliti adalah bagaimana tinjauan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien menggunakan 5 dimensi *service quality* (kualitas layanan) yaitu *assurance* (kepastian) *reability* (keandalan) *empathy* (empati) *responsiveness* (daya tanggap) *tangible* (berwujud) di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.
2. Mengetahui tingkat persepsi dan harapan pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Sebagai sumber referensi pengembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan untuk menjadi pedoman penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Bagi Kepentingan Program Pemerintah**

Memberikan informasi dan mendorong adanya kebijakan berdasarkan data dan hasil yang didapat dalam penelitian.

### **1.4.3 Bagi Lahan Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi lahan penelitian, guna memperbaiki mutu pelayanan yang efektif serta meningkatkan kepuasan pengguna. Sehingga lahan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan untuk mengembangkan kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia yang berada di Jl. Salemba Raya IV No.5, RW.5, Kenari, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10430. Penelitian ini akan dilakukan oleh mahasiswa bernama Diva Sabina. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif metode deskriptif. Observasi awal akan dilaksanakan pada bulan November 2022 dan Penelitian turun lapangan pada bulan Februari 2023. Sasaran pada penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.