

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan masalah global yang sering dihadapi di dunia baik di negara-negara maju, negara-negara berkembang dan juga negara-negara miskin. Badan kesehatan dunia yaitu *World Health Organization (WHO)* berupaya agar pelayanan kesehatan di dunia dapat mewujudkan suatu sistem pelayanan yang baik untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dan pemerintah berusaha untuk dapat meningkatkan mutu atau kualitas dari pelayanan kesehatan baik dari segi sumber daya manusia dan dari segi ketersediaan alat dan bahan penunjang medis.¹

Berdasarkan UU Kesehatan No.36 tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan seseorang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.² Tujuan pembangunan kesehatan dalam Program Pembangunan Nasional Indonesia, adalah mewujudkan Indonesia sehat pada tahun 2020. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka harus dilakukan upaya kesehatan menyeluruh, terpadu, dan merata yang dapat diterima dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Arah ini mencakup bidang kesehatan gigi dan mulut yang nantinya akan dilaksanakan dengan memacu kemandirian masyarakat untuk menolong dirinya sendiri dalam memelihara kesehatan gigi dan mulut.³

Pasien menjadi fokus utama dalam memberikan pelayanan kesehatan dan pelayanan rumah sakit. Dua hal yang harus diperhatikan dalam memberikan

pelayanan kepada pasien adalah kepuasan dan keamanan pasien.⁴ Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat dapat dilihat dari beberapa aspek, contohnya seperti kemudahan pasien mengakses atau mendapatkan perawatan, operator yang kompeten dan terampil, kebebasan pasien memilih dokter atau rumah sakit, pengobatan yang sesuai dengan yang dikeluhkan, penjelasan operator tentang kondisi dan perawatan, penghargaan operator terhadap pasien, perhatian terhadap pasien, operator yang profesional, perbaikan kondisi pasien setelah perawatan.⁵

Kondisi dari keadaan sosial masyarakat yang semakin meningkat, maka masyarakat semakin sadar akan kualitas dari pelayanan yang diterimanya dan oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Petugas kesehatan harus berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan dan melakukan evaluasi berdasarkan persepsi dari pasien. Evaluasi kepuasan pasien dapat dilakukan dengan survey kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan atau yang diterima.⁶

Kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu: tampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi kualitas pelayanan ini dapat diukur dengan menggunakan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan.⁷

Menurut penelitian Danasra, Grita dan Yevis tentang kualitas pelayanan yang dinilai menggunakan metode ServQual pada poliklinik gigi di rumah sakit milik pemerintah Jawa Barat, menunjukkan ada tiga nilai gap tertinggi sehingga perlu dilakukannya evaluasi. Staf administrasi yang berkaitan dengan waktu tunggu yang lama menempati posisi pertama (0.62 ± 1.07), diikuti oleh pengetahuan perawat gigi tentang kebutuhan pasien selama dilakukannya perawatan (0.38 ± 0.74), dan komunikasi dokter gigi terkait dengan perawatan yang diberikan kepada pasien (0.32 ± 0.65).⁸

Penelitian yang dilakukan di Negara Ghana Afrika Barat dengan metode ServQual mengungkapkan adanya kesenjangan yang terjadi di tiga dimensi kualitas pelayanan dari lima dimensi kualitas pelayanan yang diteliti. Dimensi dengan kesenjangan negatif adalah dimensi daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*), sedangkan dimensi bukti fisik (*tangible*) dan empati (*emphaty*) memiliki nilai gap yang positif. Nilai gap yang positif dari bukti fisik dan empati menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan nilai gap negatif dari ketiga dimensi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan dan keinginan pasien belum terpenuhi dengan gap terbesar (-2,91 untuk dimensi kehandalan), (-2,31 untuk dimensi daya tanggap), dan (-0,95 untuk dimensi jaminan).⁹

Penelitian lainnya juga dilakukan di Kelantan Malaysia dengan menggunakan metode yang sama yaitu metode ServQual. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah dimensi cepat tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*) merupakan dimensi yang memiliki skor tertinggi dan mempunyai nilai gap

positif. Nilai gap positif menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap tiga dimensi kualitas pelayanan tersebut. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden menerima perawatan gigi pada saat kuisioner dibagikan.¹⁰

Hasil pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap 10 orang responden yang berkunjung untuk menerima pelayanan ekstraksi gigi di RSGMP Universitas Andalas, 52 % pasien menyatakan puas terhadap pelayanan ekstraksi gigi yang diberikan oleh dokter gigi muda dan sisanya 48% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi muda.

Salah satu misi dari FKG Universitas Andalas adalah dapat menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas sehingga dapat menghasilkan dokter gigi yang professional, bermoral tinggi, dan mampu menghadapi persaingan global. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan atau RSGMP adalah rumah sakit gigi dan mulut yang digunakan oleh profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi sebagai sarana prasana dalam proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian. Dalam meningkatkan proses dan hasil pelayanan gigi dan mulut yang optimal bagi pasiennya, maka dibutuhkan evaluasi terhadap kinerja dan kualitas pelayanan dokter gigi muda di RSGMP Universitas Andalas.¹¹ Lulusan dokter gigi dari FKG Universitas Andalas diharapkan dapat memenuhi seluruh kebutuhan di Indonesia dan di dunia yang tidak hanya unggul dalam teori tetapi juga unggul dalam praktek.

Ada beberapa macam tindakan dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP Universitas Andalas yang dilakukan oleh dokter gigi muda diantaranya adalah tindakan promotif, tindakan preventif, tindakan kuratif, dan tindakan rehabilitatif. Salah satu contoh tindakan kuratif yang dilakukan oleh dokter gigi muda

adalah tindakan pencabutan gigi atau ekstraksi gigi. Ekstraksi gigi adalah suatu proses pengeluaran gigi dari alveolus, dimana gigi tersebut tidak dapat dilakukan perawatan lagi. Ekstraksi gigi juga merupakan tindakan bedah minor pada bidang kedokteran gigi yang melibatkan jaringan keras dan jaringan lunak di rongga mulut.¹²

Data yang diperoleh dari RSGMP Universitas Andalas tentang kunjungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan dokter gigi muda selama tahun 2016 adalah sebanyak 10.200 kunjungan, dari jumlah tersebut 4,8% pelayanan tindakan maloklusi, 18,5% pelayanan tindakan penyakit periodontal, 21,8% pelayanan tindakan restorasi, 9,4% pelayanan tindakan perawatan pulpa, 6,5% pelayanan tindakan protesa, 3,6% pelayanan tindakan penyakit mulut, 3,3% pelayanan tindakan bedah minor, dan 25,4% pelayanan tindakan ekstraksi gigi.¹³ Dari data tersebut, pelayanan untuk tindakan ekstraksi gigi merupakan pelayanan yang paling banyak ditangani selama tahun 2016 oleh dokter gigi muda di RSGMP Universitas Andalas.¹³

Tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Universitas Andalas berguna untuk mengetahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pasien tersebut. Berdasarkan apa yang telah diuraikan diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimanakah tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Universitas Andalas.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Universitas Andalas?

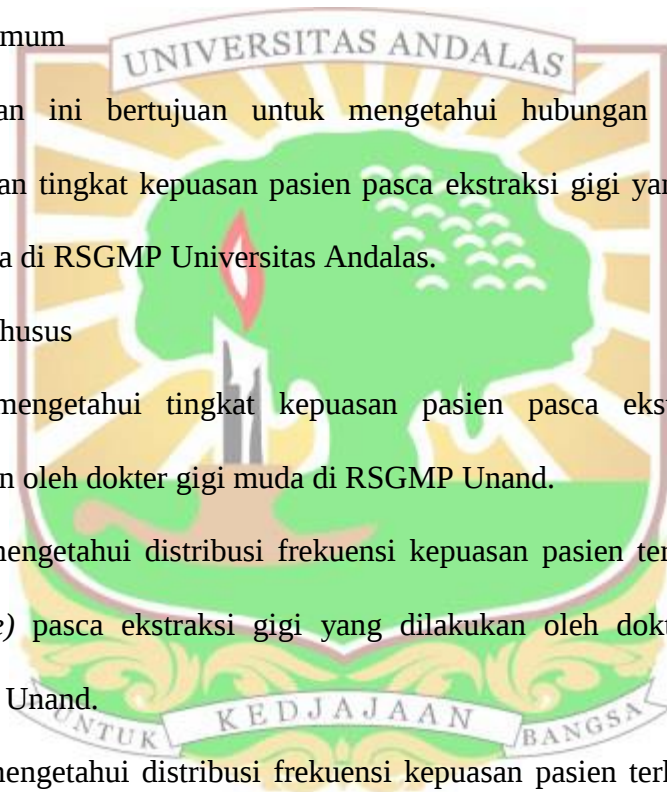
1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Universitas Andalas.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Unand.
2. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap bukti fisik (*tangible*) pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Unand.
3. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap kehandalan operator (*reliability*) pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Unand.
4. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap empati (*emphaty*) pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Unand.



5. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan cepat tanggap (*responsiveness*) pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Unand.
6. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap jaminan pelayanan (*assurance*) pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Unand.
7. Untuk mengetahui hubungan antara *tangible* dengan tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Unand.
8. Untuk mengetahui hubungan antara *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Unand.
9. Untuk mengetahui hubungan antara *emphaty* dengan tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Unand.
10. Untuk mengetahui hubungan antara *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Unand.
11. Untuk mengetahui hubungan antara *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Unand.
12. Untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Dapat menambah ilmu dan pengetahuan tentang pelayanan yang baik kepada pasien sehingga kepuasan pasien tercapai, khususnya tentang pelayanan ekstraksi gigi.

2. Bagi dokter gigi muda

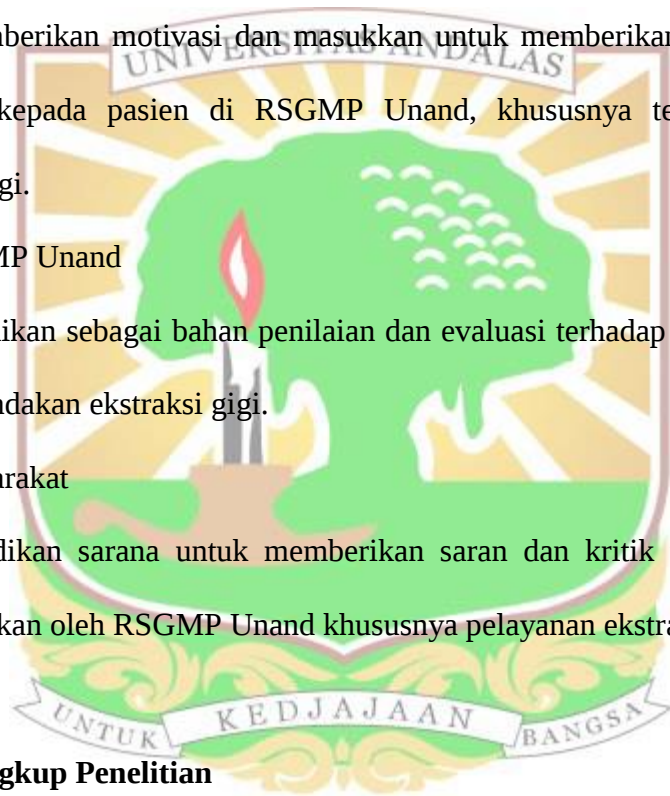
Dapat memberikan motivasi dan masukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien di RSGMP Unand, khususnya tentang pelayanan ekstraksi gigi.

3. Bagi RSGMP Unand

Dapat dijadikan sebagai bahan penilaian dan evaluasi terhadap pelayanan pasien terutama tindakan ekstraksi gigi.

4. Bagi Masyarakat

Dapat dijadikan sarana untuk memberikan saran dan kritik terkait pelayanan yang diberikan oleh RSGMP Unand khususnya pelayanan ekstraksi gigi.



1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah melihat tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Universitas Andalas yang berhubungan dengan lima dimensi kualitas pelayanan (mutu pelayanan) yaitu tampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*).