

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan tempat dengan fungsi memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, meliputi pelayanan penyembuhan penyakit dan peningkatan kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam peraturan menteri kesehatan atau Permenkes (Nifida, 2020).

Dalam dunia kesehatan, tingkat kualitas pelayanan kesehatan diukur berdasarkan kepuasan pasien dan pengunjung, tidak terkecuali pada rumah sakit. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan derajat atau tingkatan kesempurnaan dari pelayanan kesehatan yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku (Pangerapan, 2018). Kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga arah sudut pandang, yaitu dari pihak pemakai jasa, pihak penyelenggara, dan pihak penyandang dana mutu, oleh karena itu mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi (Ulumiyah, 2018).

Pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan. Kondisi tersebut harus diterapkan pada semua layanan di rumah sakit (Ulfa, 2021). Kepuasan merupakan perasaan atau harapan yang muncul pada klien dengan membandingkan pelayanan keperawatan yang diperoleh dengan yang diharapkan klien terpenuhi dengan baik. Kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan dapat menjadi promosi secara tidak langsung tentang praktik profesi perawat di rumah sakit (Muhammad, 2020).

Kepuasan pasien merupakan keinginan klien yang muncul berdasarkan kegiatan petugas kesehatan selama pemberian pelayanan menjadi dampak hasil dari layanan kesehatan. Kepuasan pasien di rumah sakit dipengaruhi oleh banyak hal, diantaranya adalah tersedianya peralatan medik yang lengkap, bangunan yang berlokasi strategis, peralatan rumah sakit yang bagus, penyediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan. Pasien juga mengharapkan keramahan dalam pelayanan seperti berinteraksi dengan baik, ramah, sopan santun, dan merasa nyaman dengan pelayanan tenaga jasa seperti dokter dan perawat. Keinginan pasien berkaitan melalui manfaat pelayanan diberikan dan dapat diterima atau dipakai oleh pihak rumah sakit dengan pasiennya (M Indrasasi, 2019).

Pasien yang tidak puas akan mencari dokter atau bahkan rumah sakit lain yang dapat memenuhi standar kepuasannya. Era digital sekarang ini, seseorang dapat menuliskan opini negatif dan keluhan mereka tentang orang lain atau sebuah instansi di dunia maya dan itu akan mempengaruhi citra rumah sakit dan dokter yang terkait. Maka, kepuasan pasien merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh pengelola rumah sakit dan sebaiknya dilakukan survei secara rutin. Penelitian tentang kepuasan ini akan memberikan gambaran tentang persepsi pasien tentang keinginan, kebutuhan dan harapan dari pelayanan kesehatan yang akan mereka terima. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mengenai mutu pelayanan yang diberikan di rumah sakit, dengan mengetahui kepuasan pasien, pihak rumah sakit pun dapat mengetahui kebutuhan pasien untuk mengambil tindakan selanjutnya (Puspitasasri, 2018).

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan klien, diantaranya komunikasi yang diterapkan oleh petugas kesehatan kepada pasien (Kusumawardhani, 2019). Komunikasi petugas kesehatan dilakukan dalam implementasi keperawatan untuk mengubah perilaku pasien dalam mencapai tingkat kesehatan optimal. Selain itu juga turunnya kepuasan pasien disebabkan oleh akses pelayanan kesehatan meningkat namun mutunya masih rendah atau kurangnya efisiensi dan efektifitas provider dalam memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat. Permasalah-permasalahan tersebut dapat diketahui dengan semakin banyaknya terdengar keluhan-keluhan masyarakat tentang mutu pelayanan kesehatan mulai dari keadaan fisik yang jelek, sikap petugas atau cara mereka dilayani, sistem birokrasi yang rumit, mutu perawatan dan pengobatan yang rendah, jam kerja yang singkat yang menyebabkan pasien tidak dapat dilayani. Penurunan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Saleh, 2018).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prima Medan merupakan salah satu klinik gigi yang berada di kota Medan Sumatera Utara. Rumah Sakit yang beroperasi setiap hari ini melayani pelayanan kesehatan gigi untuk masyarakat. Pelayanan gigi yang terdiri dari: pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis, premedikasi, kegawatdaruratan *oro-dental*, pencabutan gigi sulung (*topical, infiltrasi*), pencabutan gigi permanen tanpa penyulit, obat pasca ekstraksi, tumpatan komposit, *glass ionomer cement* (GIC), *scaling* (pembersihan karang gigi), serta pelayanan gigi lain yang dapat dilakukan di fasilitas kesehatan tingkat pertama sesuai Panduan Praktik Klinik (PPK) Dokter Gigi.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan dalam upaya pencapaian pemerataan, jangkauan, dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Penyelenggaraan upaya kesehatan gigi merupakan upaya kesehatan yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, merata dan meliputi upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan kesehatan pada semua golongan umur maupun jenis kelamin. Pelayanan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut dilakukan secara menyeluruh kepada seluruh masyarakat (Cindy, 2021).

Kesehatan gigi dan mulut di Indonesia dinilai masih rendah, hal ini dilihat dari tingginya keluhan akan penyakit gigi dan mulut di masyarakat. Berdasarkan hasil riset kesehatan dasar (Riskesdas) tahun 2018 menyatakan bahwa, proporsi terbesar masalah gigi di Indonesia adalah 57,6%. Mayoritas 42,2% memilih untuk melakukan pengobatan sendiri. Sebanyak 13,9% berobat ke dokter gigi, sedangkan sisanya memilih untuk berobat ke dokter umum/paramedik lain 5,2%, perawat gigi 2,9%, dokter gigi spesialis 2,4% dan tukang gigi 1,3%. Hal ini menggambarkan masih banyak masyarakat yang belum tersentuh perawatan dan pengobatan terhadap keluhan pada sakit gigi dan mulutnya.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan dalam bentuk pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara

menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan guna memelihara dan meningkatkan kesehatan jasmani, rohani dan sosial masyarakat sehingga dicapai tingkat kesehatan optimal (Permenkes, 2019).

Dari hasil pengamatan peneliti dengan melakukan prasurvey ke Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Prima Medan dengan cara melakukan wawancara kepada beberapa pasien yang sedang berada di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prima Medan menunjukkan bahwa masih ada pasien yang merasa belum puas setelah berobat ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prima Medan disebabkan oleh beberapa hal seperti diantaranya adalah kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal, namun ada juga beberapa pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prima Medan terlepas dari persepsi masing – masing pasien seperti halnya pasien mengatakan bahwa pengetahuan petugas baik dan juga ruangan tunggu pasien nyaman.

Adapun faktor yang menyebabkan kurang puasnya pasien saat berada di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prima Medan berdasarkan hasil wawancara di lapangan yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prima Medan masih kurang maksimal, dimana hal tersebut meliputi masih adanya sikap kurang baik dari petugas yang melayani pasien dimana komunikasi antara pasien dan petugas terkesan kurang di respon, waktu tunggu yang terlalu lama. Dari hasil wawancara dengan pasien lainnya juga menjawab bahwa prosedur dari mulai pendaftaran sampai dengan pemeriksaan masih masih membutuhkan waktu yang lama dan masih terdapat sikap petugas yang kurang ramah kepada pasien.

Dari hasil prasurvey yang telah dilakukan peneliti ke Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Prima Medan maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul “Determinasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawatan Gigi dan Mulut Pada Mahasiswa Klinik Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Prima Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana determinasi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan gigi dan mulut pada mahasiswa klinik di rumah sakit gigi dan Mulut Prima Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui determinasi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan gigi dan mulut pada mahasiswa klinik di rumah sakit gigi dan mulut Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui karakteristik pasien gigi dan mulut di rumah sakit gigi dan mulut Prima Medan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir pasien.
2. Untuk menganalisis determinasi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan gigi dan mulut pada mahasiswa klinik di rumah sakit gigi dan mulut Prima Medan berdasarkan waktu.
3. Untuk menganalisis determinasi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan gigi dan mulut pada mahasiswa klinik di rumah sakit gigi dan mulut Prima Medan berdasarkan prosedur.
4. Untuk menganalisis determinasi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan gigi dan mulut pada mahasiswa klinik di rumah sakit gigi dan mulut Prima Medan berdasarkan berdasarkan sikap.
5. Untuk menganalisis determinasi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan gigi dan mulut pada mahasiswa klinik di rumah sakit gigi dan mulut Prima Medan berdasarkan berdasarkan tingkat pengetahuan.
6. Untuk menganalisis determinasi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan gigi dan mulut pada mahasiswa klinik di rumah sakit gigi dan mulut Prima Medan berdasarkan komunikasi.
7. Untuk menganalisis determinasi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan gigi dan mulut pada mahasiswa klinik di rumah sakit gigi dan mulut Prima Medan berdasarkan Kenyamanan tata ruang.
8. Untuk menganalisis variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan gigi dan mulut pada mahasiswa klinik di rumah sakit gigi dan mulut Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelian

1.4.1 Bagi Mahasiswa Klinik RSGM Prima Medan

Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi diri bagi mahasiswa mengenai hal-hal apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pasien di RSGM Prima Medan yang nantinya bagi mahasiswa dapat melakukan perbaikan jika terdapat hal-hal dalam melayani pasien yang membuat pasien merasa kurang puas ata pelayanan yang diberikan.

1.4.2 Bagi Akademik

Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai sumber bahan bacaan, sumber data yang dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk peneliliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan judul yang sama seperti penelitian ini.

1.4.3 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian langsung kepada pasien, menambah pengetahuan peneliti mengenai hal-hal apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pasien yang nantinya dapat diterapkan di tempat peneliti bekerja.

1.4.4 Bagi RSGM Prima Medan

Hasil penelitian ini nantinya dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan bagi rumah sakit dalam meingkatkan kepuasan pasien.