

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyakit gigi dan mulut berperan penting dalam menentukan kualitas hidup seseorang. Berdasarkan hasil Survei Kesehatan Rumah Tangga (SKRT, 2001), penyakit gigi dan mulut merupakan penyakit tertinggi yang dikeluhkan masyarakat Indonesia, sehingga perlu untuk senantiasa meningkatkan kesehatan gigi dan mulut sesuai dengan perkembangan kesehatan pada umumnya. Menurut H.L Blum salah satu faktor yang mempengaruhi status kesehatan individu atau masyarakat yakni faktor pelayanan kesehatan (Andaleeb, 2001). Faktor pelayanan yang dimaksud yakni cakupan pelayanan dan kualitas pelayanan. Salah satu indikator kualitas atau mutu pelayanan yaitu kepuasan masyarakat yang dilayani (Djoko, 2008).

Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2011). Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan semakin meningkat (Aditama, 2002). Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu. Penyediaan pelayanan yang bermutu merupakan tantangan paling serius yang dihadapi rumah sakit saat ini sebagai salah satu penyedia jasa yang semakin kompetitif (Killa, 2009).

Tidak dapat dipungkiri bahwa kini pasien semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan menuntut keamanannya (Efendi, 2009). Kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa akan selalu diuji pada setiap kali pertemuan konsumen dengan layanan yang ditawarkan (Killa, 2009).

Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya kualitas maka diperlukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien, yang berarti berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan mengevaluasinya berdasarkan kacamata pasien. Ada 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur mutu pelayanan, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik (Tjiptono, 2003).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan (Muninjaya, 2011). Kepuasan pasien terbentuk dari penilaian pasien 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).

Tingkat kepuasan pelayanan dapat dilihat dari beberapa dimensi diantaranya adalah prosedur pelayanan, lingkungan fisik, hubungan pasien dan petugas kesehatan, informasi yang didapatkan dari suatu institusi serta perhatian terhadap empati yang diberikan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan, kita akan dapat mengetahui sejauh mana dimensi mutu pelayanan yang kita berikan dapat memenuhi harapan pasien (Pohan, 2012).

Pelayanan kesehatan baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2011)

Pada sistem kesehatan nasional Indonesia, Rumah Sakit Pendidikan mempunyai kedudukan yang sangat penting, yaitu merupakan pusat rujukan regional maupun nasional, baik medik maupun kesehatan. Di lain pihak Rumah Sakit Pendidikan juga merupakan tempat dihasilkannya sumber daya di bidang kesehatan, merupakan sarana pendidikan untuk melaksanakan upaya menumbuhkan dan membina sikap, ketrampilan, profesional dan teknologi kedokteran, dan kesehatan (Aditama, 2004).

Profesi Kedokteran atau Kedokteran Gigi adalah suatu pekerjaan Kedokteran dan Kedokteran Gigi yang dilaksanakan berdasarkan suatu keilmuan, kompetensi, yang diperoleh melalui pendidikan yang berjenjang dan kode etik yang bersifat melayani masyarakat (Praktik Kedokteran, 2004).

Pada tahap Pendidikan Profesi, dokter muda akan diberikan pembelajaran klinik meliputi cara anamnesis dan pemeriksaan fisik, pemilihan pemeriksaan penunjang yang akan membantu menegakkan diagnosis atau diagnosa banding penyakit, tata laksana penyakit dan komplikasi. Objektif pembelajaran berupa jumlah kasus yang akan dipelajari dokter muda, tingkat kompetensi yang diharapkan, dan tanggung jawab etika, moral, dan profesional dokter muda di dalam merawat pasien sebagai dokter layanan primer dengan kompetensi dokter yang telah diatur oleh Konsil Kedokteran Indonesia (Ta'adi, 2009).

Sementara itu, penelitian yang membahas tentang penelitian ini sudah pernah dilakukan oleh Simbolon tahun 2011 dengan hasil yang cukup signifikan. Berdasarkan latar belakang tersebut dan belum pernahnya dilakukan penelitian di Sarana Pelayanan Profesi Pendidikan Dokter Gigi FKUB maka peneliti merasa tertarik untuk mengetahui bagaimana hubungan antara mutu pelayanan oleh Mahasiswa Profesi dengan kepuasan pasien yang dilaksanakan oleh Sarana Pelayanan Profesi Pendidikan Dokter Gigi FKUB.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui Mutu Pelayanan di Pendidikan Profesi Dokter Gigi di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya.
2. Mengetahui Kepuasan Pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya.

3. Mengetahui hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

- a. Memberikan informasi dan pengalaman dalam penelitian tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya
- b. Menambah ilmu pengetahuan terutama dalam bidang kedokteran gigi masyarakat.

1.4.2 Bagi Poli Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya

Memberikan informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya kesehatan gigi dan mulut.

1.4.3 Bagi Masyarakat

Memberikan informasi tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya.