

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman, masyarakat semakin mengerti akan pentingnya kesehatan. Berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan pasal 3 menyatakan bahwa “Pembangunan Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis”. Berdasarkan Perda Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Sistem Jaminan Kesehatan Daerah di Jawa Timur, setiap orang berhak atas jaminan kesehatan untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan untuk meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur.

Menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmodjo (2010), pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan) kesehatan dengan sasaran masyarakat. Setiap lembaga pelayanan kesehatan tentunya memiliki visi, misi dan kualitas yang berbeda. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan berpengaruh pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Azwar, 2010).

Penelitian-penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien telah banyak menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu *tangibles* (aspek yang terlihat secara fisik, misal peralatan dan

personel), *reliability* (kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat), *responsiveness* (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), *assurance* (kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), *empathy* (kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan), selain itu juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien, yaitu: umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan (Lestari dkk., 2008).

Menurut Merkouris *et al.* (1999), yang dikutip oleh Suryawati dkk. (2006) menyebutkan bahwa mengukur kepuasan pasien memiliki manfaat untuk: 1) evaluasi kualitas pelayanan kesehatan, 2) evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit, 3) membuat keputusan administrasi, 4) evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, 5) administrasi staf, 6) fungsi pemasaran, 7) formasi etik profesional.

Pada penelitian ini peneliti memilih kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut karena kepuasan pelayanan merupakan suatu tolak ukur akan kualitas sebuah pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang dipilih oleh peneliti sebagai tempat penelitian, karena Rumah Sakit tersebut merupakan salah satu Rumah Sakit Pendidikan yang ada di Kota Malang, baru didirikan dan belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya, sehingga dapat dijadikan evaluasi terhadap pelayanan Rumah Sakit kepada pasien pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis akan melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang".

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara karakteristik pasien terhadap kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui karakteristik pasien meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan status pekerjaan yang datang ke pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien yang datang ke pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang.
3. Menganalisis hubungan karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

- a. Memberikan informasi dan pengalaman dalam penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
- b. Menambah ilmu pengetahuan terutama dalam bidang kedokteran gigi masyarakat.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang

- a. Sebagai monitor dan evaluasi tentang kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut
- b. Memberikan informasi bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan khususnya kesehatan gigi dan mulut, organisasi pelayanan, administrasi dan staffnya, serta fungsi pemasaran
- c. Sebagai evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit
- d. Membuat keputusan administrasi

1.4.3 Bagi Masyarakat

Memberikan informasi tentang kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang.

