

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Gigi Mulut YARSI (RSGM YARSI) adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, merupakan sarana pendidikan dan penelitian tenaga kesehatan gigi tingkat S1 serta Profesi dokter gigi. Di RSGM YARSI, pasien datang ke RSGM YARSI, mendaftarkan administrasi, kemudian diperiksa oleh dokter gigi distribusi dan ditawarkan atau dirujuk kepada salah satu dari 2 tempat, yaitu: Klinik Integrasi (mahasiswa profesi dokter gigi), dan paviliun khusus (dokter gigi spesialis). Mahasiswa profesi adalah mahasiswa yang telah mendapatkan gelar Sarjana Kedokteran Gigi. Sarjana Kedokteran Gigi merupakan lulusan pendidikan akademik pada program sarjana di bidang kedokteran gigi, baik di dalam maupun di luar negeri, yang diakui oleh pemerintah.¹ Mahasiswa profesi akan mendapatkan gelar Dokter Gigi (drg) apabila telah menyelesaikan program profesi dokter gigi dan telah memenuhi *requirement* dari program tersebut. *Requirement* tersebut berupa bermacam-macam kasus yang harus ditangani dalam kompetensi dokter gigi umum. Klinik Integrasi adalah tempat bagi mahasiswa profesi mengerjakan seluruh *requirement*. Jika akan mengerjakan suatu kasus, mahasiswa harus melewati beberapa tahap, yaitu mengisi rekam medik atau pemeriksaan lengkap, mendapat persetujuan dari dosen atau instruktur untuk melanjutkan ke tahap berikutnya, kemudian mahasiswa profesi menjalankan tahap diskusi yang dilakukan dengan dosen yang bersangkutan.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Pada abad ke 21, setiap institusi pelayanan kesehatan gigi akan menghadapi tantangan dan keadaan yang berbeda dibanding abad sebelumnya². Pada era globalisasi sebagian dari masyarakat telah lebih maju, dengan adanya akses *internet* yang lebih mudah sehingga untuk mendapatkan informasi kesehatan menjadi lebih mudah, karena itu mereka menginginkan pelayanan yang lebih bermutu dan memuaskan. Hal ini dapat memperkuat alasan

dibuatnya penelitian, agar RSGM YARSI dapat mengevaluasi pelayanan kesehatan yang diberikan. Sebaliknya, dengan kemudahan akses *internet*, pemberi jasa pelayanan diharuskan memiliki pengetahuan yang lebih dalam menghadapi pasien, sehingga standar tingkat kepuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan menjadi lebih tinggi.²

Ukuran kepuasan pasien memberikan umpan balik mengenai seberapa baik pelayanan kesehatan gigi dalam memberikan pelayanannya. Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) mengatakan bahwa kualitas layanan merupakan strategi yang mendasar untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam upaya perusahaan meraih sukses dan berkelanjutan dalam lingkungan persaingan bisnis yang ketat. Penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada dimensi pelayanan yang ditemukan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry yang berisi 10 determinan (1988) kualitas jasa (*Servqual*)³ yang kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi pokok dikarenakan adanya overlapping diantara 10 determinan tersebut, menurut kadar kepentingannya yaitu: *Reliability* (Reliabilitas), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti fisik), *Responsiveness* (Daya tanggap), dan *Empathy* (Empati).⁴

Mutu pelayanan dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang dimaksud adalah Sumber Daya Manusia (SDM) atau pemberi jasa pelayanan. Sedangkan faktor eksternal merupakan sarana dan prasarana yang ada di tempat jasa pelayanan tersebut.⁵ Pada penelitian ini, mahasiswa profesi dokter gigi menjadi SDM yang merupakan faktor internal dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSGM YARSI, mekanisme administrasi yang dilakukan, dan sarana pendukung lainnya seperti ruang tunggu dan toilet, merupakan sarana dan prasarana yang menjadi faktor eksternal.

Penelitian yang hampir serupa telah dilakukan oleh Zelypharani⁶ dengan hasil: tingkat kepuasan pasien di RSGMP FKG UI berada di skala puas. Namun tidak menemukan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan medis mahasiswa klinik dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Larrabee, dkk (1995) yang menemukan tidak ada

hubungan antara kepuasan pasien jika ditinjau per aspek saja dengan *p-value* 0,7. Sedangkan penelitian yang serupa telah dilakukan oleh Saskia⁷ dengan hasil bahwa terdapat tiga dimensi yang memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di klinik integrasi RSGMP FKG UI yaitu dimensi *reliability*, *assurance* dan *responsiveness*. Sedangkan kedua dimensi lainnya yaitu dimensi *tangible* dan *empathy* yang tidak memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Integrasi RSGMP FKG UI.

Mahasiswa Profesi Dokter Gigi hanya dapat mengenali jenis penyakit dan mengobati dan merawat pasien, namun hanya Allah yang dapat menyembuhkan. Mahasiswa Profesi Dokter Gigi muslim harus menghilangkan anggapan bahwa dialah yang menyembuhkan pasiennya. Dengan demikian para Mahasiswa Profesi Dokter Gigi harus menyadari bahwa mereka adalah khalifah Allah dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang Islami di RSGM YARSI, Mahasiswa Profesi Dokter Gigi muslim haruslah mencerminkan pada pengetahuan, sikap dan keterampilan professional.

Berdasarkan uraian diatas, RSGM YARSI belum pernah dilakukan penelitian maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hal ini dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien yang Berkunjung ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut YARSI Terhadap Kinerja Mahasiswa Profesi Dokter Gigi”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah hubungan tingkat kepuasan pasien di Klinik Integrasi RSGM YARSI dengan kinerja mahasiswa profesi dokter gigi ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien di Klinik Integrasi RSGM YARSI dengan kinerja mahasiswa profesi dokter gigi.

1.3.2 Tujuan Khusus

- Untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien di Klinik Integrasi RSGM YARSI dengan dimensi *reliability*
- Untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien di Klinik Integrasi RSGM YARSI dengan dimensi *assurance*
- Untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien di Klinik Integrasi RSGM YARSI dengan dimensi *tangible*
- Untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien di Klinik Integrasi RSGM YARSI dengan dimensi *responsiveness*
- Untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien di Klinik Integrasi RSGM YARSI dengan dimensi *empathy*
- Untuk mengetahui apakah kinerja mahasiswa profesi dokter gigi di Klinik Integrasi RSGM YARSI sudah sesuai dengan syariat Islam

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat untuk RSGM YARSI

Sebagai referensi bagi pihak pengelola terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dari mahasiswa profesi dan sebagai evaluasi kinerja pelayanan kesehatan dari mahasiswa profesi dokter gigi di Klinik Intergrasi RSGM YARSI.

1.4.2 Manfaat untuk Peneliti

Sebagai sarana untuk mengelolah ilmu dan pengalaman serta sebagai referensi bagi peneliti lainnya dalam meneliti masalah serupa di masa yang akan datang.

1.4.3 Manfaat untuk Objek Penelitian dan Masyarakat

Objek penelitian secara khusus bisa mendapatkan hak untuk mendapatkan informasi akan pelayanan kesehatan yang sesuai dan secara umum akan menjadi referensi dalam pemilihan penggunaan jasa kesehatan gigi dan mulut di masa yang akan datang.