

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian dari kesehatan tubuh sehingga perlu dilakukan pemeliharaan gigi dan mulut sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kesehatan gigi dan mulut. Penyebab timbulnya masalah kesehatan gigi dan mulut pada masyarakat salah satunya adalah faktor perilaku mengabaikan kebersihan gigi dan mulut. Hal tersebut dilandasi kurangnya pengetahuan akan pentingnya pemeliharaan gigi dan mulut.

Pengetahuan akan berpengaruh terhadap sikap dan perilaku seseorang dalam menjaga kebersihan gigi dan mulut (Primawati & Anugrahati, 2021). Menurut Hasil Survei Kesehatan Indonesia (SKI) pada tahun 2023, rata-rata 57% penduduk umur  $\geq 3$  tahun dalam 1 tahun terakhir mengeluh mempunyai masalah kesehatan gigi dan mulut. Secara nasional, dibandingkan dengan data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018, terdapat penurunan angka permasalahan gigi dan mulut sebesar 0,5%. Masalah kesehatan mulut yang mayoritas dialami penduduk Indonesia adalah gusi bengkak dan atau keluar bisul (abses) sebesar 7,3%. Prevalensi terbesar masalah kesehatan gigi di Indonesia adalah gigi rusak/berlubang/sakit dengan nilai presentase 43,6%.

Dalam hal tindakan mengatasi permasalahan kesehatan gigi dan mulut di Indonesia, 24,8% penduduk memilih mengobati sendiri atau membeli obat pereda nyeri gigi tanpa resep dokter dan 57% penduduk di Indonesia merasa tidak perlu berobat ke tenaga kesehatan gigi, sedangkan sebanyak 55,8% masyarakat di Provinsi DKI Jakarta merasa tidak perlu ke dokter gigi dan 13,5% masyarakat DKI Jakarta memilih untuk mengobati sendiri (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Dikutip dari data Survei Kesehatan Indonesia (SKI) Tematik tahun 2023 menunjukkan bahwa dari 56,9% masyarakat yang mengaku mempunyai masalah kesehatan gigi hanya 11,2% yang berobat ke tenaga kesehatan gigi untuk mengatasi masalah tersebut. Pada Provinsi DKI Jakarta yang mempunyai masalah gigi dan

mulut dalam 1 tahun terakhir pada usia  $\geq 3$  tahun dengan yang menerima perawatan dari tenaga kesehatan (Dokter gigi, dokter gigi spesialis, terapis gigi dan dr umum/nakes lainnya) atau berkunjung ke tenaga medis gigi sebesar 95,4% (BKPK, 2023).

Kepuasan pasien yakni tanggapan pada kesesuaian tingkat harapan sebelum mereka menerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan setelah mendapatkan pelayanan yang mereka terima (Sabina *et al.*, 2023). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi adalah perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan pasien sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapan pasien terpenuhi, berarti pelayanan tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga membuat suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi (Firdayanti, 2017).

Penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada dimensi pelayanan. Menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry dalam Hardiyansyah (2011: 11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi-dimensi ini mempunyai peran penting dalam menentukan mutu pelayanan. Mutu pelayanan sangat 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. Dalam penelitian ini, dokter gigi muda menjadi SDM yang merupakan faktor internal dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSGM dan RSUD YARSI, mekanisme administrasi yang dilakukan, dan sarana pendukung lainnya seperti ruang tunggu dan toilet, merupakan sarana dan prasarana yang menjadi faktor eksternal. Dengan mengetahui pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap mutu pelayanan, dapat diidentifikasi upaya yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan gigi dan mulut (Kurniati, 2017).

Alur pendidikan mahasiswa kedokteran gigi dimulai dari pendidikan akademik selama 4 tahun, kemudian dilanjutkan dengan pendidikan tahap profesi

dengan sistem *requirement* atau dikenal dengan *inhaus-training* dengan estimasi waktu 2 tahun (Nisa, 2018). Pada awal tahun 2024 terdapat kebijakan baru mengenai mahasiswa tahap profesi Kedokteran Gigi Universitas YARSI yang ditempatkan di dua tempat yaitu Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSGM-P) YARSI dan Rumah Sakit Umum Pendidikan (RSU-P) YARSI sebagai bagian dari tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada pasien dengan berdasarkan *requirement* yang telah ditentukan dan dibutuhkan. Menurut UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Berdasarkan bentuk pelayanannya, Rumah Sakit dapat dibedakan menjadi Rumah Sakit Umum, dan Rumah Sakit Khusus. Rumah Sakit Umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) termasuk ke dalam rumah sakit khusus.

Menurut KepMenKes Nomor 1173/MENKES/PER/2004 pada pasal 1 RSGM adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut perorangan untuk pelayanan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat dan pelayanan tindakan medik. Rumah sakit pendidikan didirikan sebagai salah satu bentuk upaya dalam meningkatkan kompetensi dokter atau dokter gigi (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2004).

Mahasiswa tahap profesi PSPDG di RSGM YARSI terdiri dari beberapa angkatan terkecuali angkatan 2020 yang ditempatkan di RSU YARSI yang merupakan mahasiswa *fresh graduate* yang baru saja menyelesaikan masa pendidikan sarjana (S1).

Dilansir dari web resmi *rsgmyarsi.com*, RSGM YARSI yang dibangun pada tahun 2016 ini, merupakan salah satu dari empat Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Jakarta yang menyediakan 50 *dental unit* dan dua jenis klinik, yakni Instalasi Klinik Integrasi untuk mahasiswa tahap profesi dan Instalasi Klinik *Executive* untuk dokter

gigi spesialis. RSUD YARSI merupakan Rumah Sakit Umum yang juga mempunyai pelayanan perawatan khusus untuk gigi. RSUD YARSI juga memiliki 10 Klinik Gigi *Executive* dan Klinik Gigi Integrasi yang disediakan untuk mahasiswa tahap profesi untuk mencapai kompetensi di bidang kedokteran gigi serta terdapat penunjang pendidikan layanan lainnya seperti pelayanan radiologi dan patologi yang diawasi secara langsung oleh instruktur klinik (Rsyarsi.co.id, 2022). Dokter gigi muda di RSGM dan RSUD YARSI bertugas melakukan perawatan berdasarkan *requirement* yang telah ditentukan (Nisa, 2018). Perawatan tersebut meliputi pemeriksaan subyektif, pemeriksaan obyektif, pemeriksaan penunjang, merencanakan perawatan, hingga melakukan perawatan dan mengevaluasi perawatan tersebut secara mandiri dengan pengawasan instruktur klinik atau supervisi sesuai dengan Rancangan Undang-Undang Tentang Pendidikan Kedokteran. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap prosedur yang dilakukan oleh dokter gigi muda dengan tepat dan sesuai standar.

Dokter gigi muda yang sedang mempersiapkan diri untuk menjadi profesional, harus meneladani sikap Rasulullah tersebut. Memberikan pelayanan yang baik, penuh empati, dan perhatian kepada setiap individu adalah suatu kewajiban. Sebagai seorang dokter gigi muda, tidak hanya keterampilan teknis yang harus diasah, tetapi juga sikap lemah lembut dalam memberikan pelayanan yang efektif agar dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya sesuai dengan hadits Rasulullah Shalallahu alaihi wa sallam bersabda:

وَأَلْيَاتُ إِلَى النَّاسِ الَّذِي يُجِبُّ أَنْ يُؤْتَى إِلَيْهِ

“Hendaknya ia memberi kepada orang lain apa yang ia suka untuk diberikan kepadanya.” (HR. Muslim)

Berdasarkan uraian diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hal ini dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dilayani oleh Dokter Gigi Muda di Klinik Integrasi RSGM dan Klinik Gigi RSUD YARSI”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana perbedaan tingkat kepuasan pasien yang dilayani oleh dokter gigi muda di Klinik Integrasi RSGM dan Klinik Gigi RSUD Universitas YARSI dalam perspektif islam?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang dilayani oleh dokter gigi muda di Klinik Integrasi RSGM dan Klinik Gigi RSUD YARSI dalam perspektif islam.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi muda di Klinik Integrasi RSGM
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi muda di Klinik Gigi RSUD.
- c. Perbedaan tingkat kepuasan pasien yang dilayani oleh dokter gigi muda di Klinik Integrasi RSGM dan Klinik Gigi RSUD Universitas YARSI.
- d. Untuk mengetahui pandangan Islam mengenai kepuasan pasien.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat mengenai perbedaan dalam tingkat kepuasan pasien antara pelayanan di Klinik Integrasi Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) serta Klinik Gigi Rumah Sakit Umum (RSU) dan dapat membantu para peneliti dan praktisi kesehatan dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di kedua jenis fasilitas kesehatan ini.
- b. Penelitian ini dapat menjadi acuan kompetensi dokter gigi muda dalam memberikan kualitas pelayanan dalam berinteraksi dengan pasien serta

memberikan perawatan gigi yang mutu serta dapat menjadi evaluasi dalam pengembangan kurikulum pendidikan kedokteran gigi.

c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap dokter gigi muda, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan kesehatan.

d. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk mengimplentasikan konsep pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan oleh dokter gigi muslim.