

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat luas, dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Pelayanan rumah sakit yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk datang kembali ke rumah sakit (Gultom, 2008).

Setiap rumah sakit harus memiliki informasi terkait kepuasan pasien dengan melakukan survei kepuasan. Pihak rumah sakit pun melakukan survei agar dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan para pasiennya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan (Rahmani, 2009). Survei kepuasan pasien menjadi sangat penting dan perlu dilakukan dengan pengukuran aspek kualitas pelayanan kesehatan. Hasil survei kepuasan pasien akan menentukan kemauan atau keinginan dari pasien. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara akurat dan berkala (Pohan, 2016).

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya beberapa dimensi kualitas pelayanan kesehatan. Menurut Gonroos (2000) ada tiga

dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan yaitu *outcome related (technical quality)*, *process related (functional quality)*, dan *imaged related dimensions*. Menurut Parasuraman, ada lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman, 2001).

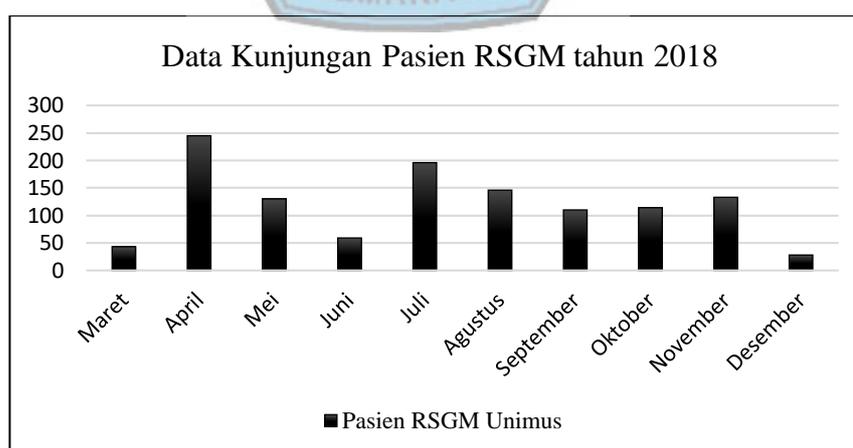
Hasil penelitian Khasanah (2010) dan Nursini (2010) kualitas pelayanan rumah sakit sangat mempengaruhi kepuasan pasien, dan semua dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan hasil penelitian Puti (2013) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif terhadap minat kunjung ulang pasien.

Pada dasarnya tujuan akreditasi rumah sakit adalah untuk memberikan jaminan dan kepuasan kepada individu, keluarga, dan masyarakat sebagai pasien bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit diselenggarakan sebaik mungkin. Apabila kegiatan akreditasi dilaksanakan dengan berkelanjutan, tepat waktu sesuai lama berlaku status terakreditasi dapat dikatakan sebagai upaya menjaga kualitas pelayanan rumah sakit (Lumenta, 2003). Kementerian Kesehatan RI telah menetapkan regulasi perumahsakitan yang berkaitan dengan akreditasi dalam Permenkes no 34 tahun 2017 untuk diperbaiki regulasinya. Dalam peraturan tersebut, dilakukan pengaturan akreditasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dan melindungi keselamatan pasien, meningkatkan perlindungan bagi

masyarakat, sumber daya manusia di rumah sakit dan rumah sakit sebagai institusi.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004 tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut. Rumah Sakit Gigi dan Mulut (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 Umum yang ada di Kota Semarang berjumlah 20, sedangkan Rumah Sakit Gigi dan Mulut yang ada di Kota Semarang berjumlah 2, yakni RSGM Islam Sultan Agung dan RSGM Unimus. Berdasarkan data, jumlah pasien di RSGM Unimus dari Bulan Maret - Desember 2018 berjumlah 1204 pasien.



Bagan 1.1 Data Kunjungan Pasien RSGM tahun 2018

Dari grafik di atas, jumlah pasien yang datang ke RSGM Unimus mengalami fluktuasi dari Bulan Maret hingga Desember 2018. Hal ini

dipengaruhi oleh sistem pendidikan di RSGM Unimus yang masih baru mempengaruhi jumlah pasien yang datang, sehingga perlu adanya pemberian kualitas pelayanan kesehatan yang baik.

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik sebaiknya mengikuti nilai-nilai islami, salah satunya dengan memuliakan pasien dan tidak membeda-bedakan pelayanannya, yang tertulis dalam HR. Bukhari dan Muslim:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ. رواه البخاري ومسلم

Artinya:

Dari Abu Hurairah berkata, Rasulullah SAW bersabda:

“Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaknya memuliakan tetangganya, dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaknya memuliakan tamunya.” (HR. Bukhari dan Muslim).

Penjelasan dari hadits tersebut yakni memuliakan tamu dan tidak menyakitinya merupakan sikap yang dijunjung tinggi dalam islam, dan kita telah tahu bahwa dalam islam menyakiti sesama dilarang bahkan haram karena dapat merusak hubungan ukhuwah islamiyah. Jika hal itu dilarang maka menyakiti tamu lebih dilarang lagi. Dalam hal ini ada kaitannya dengan memuliakan pasien bahwa mereka harus diperlakukan dengan baik, tidak membeda-bedakan pelayanannya. Karena lebih baik mempunyai adab sedikit daripada ilmu yang banyak, dan memperlakukan tamu yang baik adaah cerminan seorang yang beradab.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana hubungan kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Muhammadiyah Semarang.

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Muhammadiyah Semarang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengukur hubungan kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di RSGM Unimus ditinjau dari dimensi kehandalan.
- b. Mengukur hubungan kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di RSGM Unimus ditinjau dari dimensi daya tanggap.
- c. Mengukur hubungan kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di RSGM Unimus ditinjau dari dimensi jaminan.
- d. Mengukur hubungan kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di RSGM Unimus ditinjau dari dimensi empati.
- e. Mengukur hubungan kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan di RSGM Unimus ditinjau dari dimensi bukti fisik.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian dapat menjadi khasanah pustaka, wawasan, dan pengetahuan mengenai hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM Unimus.

2. Institusi

Hasil penelitian dapat menjadi sumber informasi kepuasan pasien khususnya institusi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat menjadi tolak ukur untuk rumah sakit.

3. Masyarakat

Masyarakat dapat mengetahui informasi tentang kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan menjadi dasar pertimbangan dalam pemilihan penggunaan jasa kesehatan gigi dan mulut di masa mendatang.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Variabel	Perbedaan
1.	Sembel, Ariane (2014)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu	Deskriptif Rancangan <i>cross sectional</i>	Variabel bebas: perawatan gigi dan mulut Variabel terikat: kepuasan pasien	Dimensi pelayanan menunjukkan indeks rata-rata sebesar 85,32% dengan kategori sangat puas. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu hanya menggambarkan tanpa melihat hubungan antar kedua variabel dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling.

2.	Angraini, Andi Ika (2015)	Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone	Observasi anal deskriptif Rancangan <i>cross sectional</i>	Variabel bebas: mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut Variabel terikat: kepuasan pasien	Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut ditinjau dari lima dimensi menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu hanya menggambarkan tanpa melihat hubungan antar kedua variabel.
3.	Shafiratu nnisa, Khaleda (2017)	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Brimedika Semarang	Observasi analitik Rancangan <i>cross sectional</i>	Variabel bebas: kualitas pelayanan Variabel terikat: tingkat kepuasan pasien	Ada hubungan yang signifikan antara keseluruhan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Klinik Brimedika Semarang. Dimensi dengan tingkat korelasi sangat kuat adalah dimensi daya tanggap. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu penelitian ini dilakukan di Klinik Brimedika Semarang.