

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Undang Undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, pasal 93 ayat 1 pelayanan kesehatan gigi dan mulut ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi, dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan atau masyarakat yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan.

Riset Kesehatan Dasar tahun 2007 (Depkes RI, 2008) melaporkan bahwa sebesar 75% penduduk Indonesia mengalami riwayat karies gigi dengan rata-rata jumlah kerusakan gigi sebesar 5 gigi setiap orang, diantaranya 4 gigi sudah dicabut ataupun sudah tidak bisa dipertahankan lagi. Hal ini terlihat pada rasio tambal dan cabut masih tinggi rata-rata adalah 1:4 yaitu satu tambal dan empat gigi yang dicabut (KemenKes RI, 2012), sedangkan pada gigi tetap, jumlah tumpatan gigi tetap sebanyak 515.284 orang serta jumlah pencabutan gigi tetap sebanyak 1.389.399 dan rasio tambal dan cabut untuk gigi tetap 1:3 (KemenKes RI, 2005). Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2011) menyatakan pada tahun 2010 perawatan pencabutan gigi pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rumah sakit umum daerah seluruh provinsi di Indonesia sebesar 124.703 kasus. Data pelayanan kesehatan gigi

dan mulut pada pencabutan gigi tetap di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2011 sebanyak 24.212 kasus (Dinkes DIY, 2012).

Howe (1999) berpendapat bahwa pencabutan gigi yang ideal adalah pencabutan gigi atau akar gigi yang utuh tanpa menyebabkan rasa sakit dengan sekecil mungkin trauma pada jaringan penyangga gigi sehingga luka pasca pencabutan akan sembuh secara normal dan tidak menimbulkan permasalahan pasca-bedah di kemudian hari. Jika perawatan konservatif yang dilakukan tidak berhasil, sebuah gigi diindikasikan untuk dilakukan pencabutan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan gigi di Indonesia dilaksanakan oleh rumah sakit pemerintah, rumah sakit BUMN, rumah sakit swasta, puskesmas, praktek bersama, poliklinik, praktek mandiri, dan poliklinik pendidikan pemerintah maupun swasta. Organisasi pelayanan kesehatan satu dengan lainnya mempunyai tujuan serta tingkatan yang berbeda (Giharto, 2011 *cit.* Soekohardjo, 2000). Klinik gigi berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 920/Menkes/Per/XII/1996 adalah sarana layanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan kepada masyarakat. Penyelenggaraan klinik gigi dilaksanakan oleh pemerintah dan swasta, klinik swasta dapat berupa praktek berkelompok maupun perorangan (DepKes RI, 1986).

Pelayanan kesehatan masih menjadi masalah yang sama di berbagai negara, banyak masyarakat yang mengunjungi praktek swasta untuk menuntut hal yang lebih (Sulastomo, 2007). Sebagian dari tuntutan pasien dalam pelayanan kesehatan adalah kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan

kesehatan yang cepat, tepat, biaya pengobatan yang murah, tenaga medis yang terampil, sikap yang ramah dan komunikatif. Namun hanya sebagian pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi tuntutan tersebut (Zulfa dkk., 2009). Seiring berjalannya waktu meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan gigi dan mulut akan menimbulkan kepuasan pada diri setiap pasien (Sembel dkk., 2014), atau justru terjadi peningkatan keluhan dalam perawatan gigi dan mulut. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya kualitas kinerja tenaga medis dalam melakukan perawatan, terjadinya kesalahan atau kegagalan dalam perawatan, serta pelayanan dan perilaku tenaga medis dalam menghadapi pasien (Bedi dkk., 2005). Sistem pelayanan yang berjenjang dapat menyebabkan peserta pelayanan kesehatan tidak bebas mempergunakan pelayanan kesehatan yang tersedia. Banyak keluhan yang terjadi dalam memperoleh rujukan, sementara itu mutu pelayanan kesehatan tingkat pertama dinilai tidak memuaskan (Azwar, 1997).

Kotler (2000) mengemukakan kepuasan adalah perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima, sebelum melakukan pelayanan tersebut. Apabila harapannya telah terpenuhi, maka pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas dan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila suatu harapan tidak tercapai, maka kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat ditinjau dari 7 dimensi, a) *access* (akses), b) *availability* (ketersediaan), c) *cost* (biaya), d) *continuity* (keberlanjutan), e)

*general satisfaction* (kepuasan secara umum), *f) pain management* (manajemen rasa sakit), *g) quality* ((kualitas) (Davies dan Ware, 1982).

Survei kepuasan dapat dilakukan untuk mengetahui informasi keluhan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa 5% pelanggan yang tidak puas akan mengeluh. Kebanyakan yang tidak puas akan mengurangi kunjungan atau pindah tempat berobat. Saat dilakukan survei perlu ditanyakan pula kebutuhan dan harapan pasien pada tempat pelayanan kesehatan. Survei kepuasan dapat dilakukan secara periodik pada pasien saat mau keluar dari tempat pelayanan atau dilakukan secara insidental survei di masyarakat (Supriyanto dan Ernawati 2011). Sebagian penelitian kepuasan membahas kepuasan pasien terhadap keseluruhan pelayanan atau pelayanan tenaga kesehatan tertentu (dokter, perawat) atau membahas berdasarkan kelas perawatan, pelayanan rawat inap atau rawat jalan. Penelitian yang ada lebih banyak meneliti pasien rawat inap daripada pasien rawat jalan (Suryawati 2004).

Allah berfirman dalam Alquran surat Ali Imran ayat 159 “*Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*” Sebagai umat manusia diwajibkan untuk berlaku lemah lembut terhadap sesama dan membulatkan tekad untuk bertawakkal

dijalan Allah SWT termasuk dalam melakukan pelayanan kesehatan agar tercapai suatu kepuasan yang diharapkan.

Klinik Firdaus merupakan Klinik milik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang berada di pusat Kota, beralamat di Jalan Kapten Piere Tendean 56 Kotamadya Yogyakarta. Klinik Firdaus cukup strategis tidak berdekatan dengan praktek dokter maupun klinik lain. Letak Klinik ini mulai beroperasi sejak tanggal 25 Desember 2014. Pelayanan kesehatan pada Klinik Firdaus dapat digunakan bagi pemegang kartu BPJS, Dana Sehat Muhammadiyah dan pasien umum yang membayarkan pengobatannya sendiri. Klinik Firdaus menyediakan layanan pemeriksaan kesehatan serta menggunakan teknologi yang dapat dinikmati oleh seluruh pasien baik warga Muhammadiyah maupun masyarakat umum serta diharapkan dapat memberi manfaat kepada masyarakat Yogyakarta dan bermanfaat untuk penunjang penelitian mahasiswa Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ([umy.ac.id](http://umy.ac.id)).

Data sekunder yang diperoleh langsung dari Klinik Firdaus didapatkan bahwa pencabutan gigi merupakan perawatan kesehatan gigi dan mulut dengan rata-rata 20 pasien setiap bulan. Pasien pencabutan gigi di Klinik Firdaus hampir merata antara pemegang kartu BPJS, Dana Sehat Muhammadiyah maupun pasien umum. Setelah dilakukan observasi dan wawancara oleh peneliti dengan pasien yang telah melakukan perawatan pencabutan gigi di Klinik Firdaus muncul beberapa tanggapan terhadap pelayanannya, ada pasien yang awalnya merasa cemas, takut dan ragu-ragu

untuk melakukan pencabutan gigi. Beberapa pasien beranggapan ruang tunggu pasien sempit dan ada pasien yang mengeluhkan sakit setelah pencabutan gigi. Beberapa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi yang dinilai ramah dan baik serta ada pasien memuji ruang periksa yang bersih dan nyaman.

Berdasarkan uraian di atas dan karena Klinik Firdaus merupakan Klinik yang relatif baru dan sejauh ini belum ada penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi di klinik tersebut, maka peneliti bermaksud meneliti gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi di Klinik Firdaus.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Klinik Firdaus, sebagai masukan untuk kebijakan lebih lanjut dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut khususnya pencabutan gigi.

2. Bagi dokter gigi, sebagai masukan dalam memberikan layanan yang maksimal kepada pasien Klinik Firdaus khususnya perawatan pencabutan gigi kepada masyarakat.
3. Bagi ilmu pengetahuan, sebagai bahan kajian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter gigi pada pencabutan gigi pasien di Klinik Firdaus.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian tentang kepuasan pasien telah dilakukan oleh :

1. Giharto (2011) “Gambaran Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Skeling Oleh Mahasiswa Profesi Di RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”. Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pasien dengan *Dental Satisfaction Questionnaire* (DSQ), yang meliputi 4 dimensi, yaitu: a) *pain management*, b) *quality*, c) *aces total*, d) pernyataan *not on a subscale*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa puas terhadap pelayanan skeling dengan persentase kepuasan yaitu : kualitas (37,18%), akses total (36,97%), manajemen rasa sakit (15,63%), dan perawatan lain yang diterima (10,23%).
2. Febrian (2013) “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pencabutan Gigi Oleh Dokter Gigi Muda di RSGMP UMY” dengan *Dental Satisfaction Questionnaire* (DSQ), yang meliputi 5 dimensi, yaitu : a) *reliability*, b) *responsiveness*, c) *assurance*, d) *emphaty*, e) *tangible*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan pencabutan gigi

oleh dokter gigi muda di RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penelitian yang akan dilaksanakan di Institusi yang berbeda sehingga subyek penelitian dan tempat juga berlainan, serta gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta menggunakan alat *Dental Satisfaction Questionnaire* oleh Davies dan Ware tahun 1982 yang terdiri dari 7 dimensi, yaitu : a) *Pain management*, b) *Quality*, c) *Access*, d) *General Satisfaction*, e) *Cost*, f) *Continuity*, g) *Availability*.