

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seperti yang telah kita ketahui bahwa dalam rangka memasuki era pasar bebas, tuntutan mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kesehatan gigi dan mulut, terus menerus meningkat.¹ Semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran gigi, maka akan semakin meningkat pula kebutuhan, harapan pasien dan tuntutan sarana pelayanan kesehatan yang berkualitas dari masyarakat.

Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang tersedia dalam bidang kesehatan gigi dan mulut adalah Rumah Sakit Gigi dan Mulut. Rumah Sakit Gigi Dan Mulut adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut perorangan untuk pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat, pelayanan medik dan pelayanan penunjang salah satunya adalah pelayanan radiologi kedokteran gigi.²

Dalam meningkatkan suatu mutu pelayanan dari rumah sakit gigi dan mulut tersebut yaitu dengan mengetahui kepuasan pasien yang sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik profesi yang telah ditetapkan serta diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien.³ Pengukuran kepuasan

pasien memegang peranan penting untuk mengetahui mutu pelayanan yang telah diberikan dan hasil dari kepuasan pasien setelah mendapatkan pemeriksaan foto radiografi di instalasi radiologi. Dental radiograf merupakan gambaran gigi, tulang dan jaringan tulang disekitarnya dalam bentuk film yang dapat membantu mendeteksi masalah pada gigi, mulut dan rahang.

Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi berbagai faktor lainnya seperti sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas, termasuk di dalamnya hak pasien dari hak atas badan sendiri atau hak privasi. Faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman-teman dan komunikasi melalui iklan pemasaran. Selain itu faktor umur, pendidikan, jenis kelamin, kepribadian, suku dan latar belakang budaya, serta kasus penyakit turut mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pasien.⁴ Menurut penelitian yang telah dilakukan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menunjukkan hasil yang signifikan pada kualitas pelayanan rumah sakit serta tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.⁵

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang semakin banyak dipakai sebagai alat ukur yang dipercaya untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesehatan masyarakat.⁶

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu kepuasan bagi pasien. Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individu dan

sistem yang dipakai. Tenaga kesehatan dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas harus memahami cara melayani pasiennya dengan baik agar dapat memberikan kepuasan yang optimal.⁷ Kualitas pelayanan yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang menerima layanan tersebut tetapi akan berdampak juga pada orang lain karena pelanggan yang kecewa akan bercerita pada orang lain. Dampaknya, calon pelanggan akan beralih pilihannya kepada pesaing.⁸

Radiografi seringkali dijadikan rujukan untuk diagnosis utama bagi dokter. Cakupan pengetahuan dari ilmu radiografi dan radiologi kedokteran gigi yang dibutuhkan bisa dibagi menjadi empat, yaitu peralatan dasar seperti produksi sinar x, peralatan yang menghasilkan gambaran radiografik, proteksi radiasi seperti perlindungan pasien dan operator dari sinar x yang berbahaya, radiografi yaitu teknik yang digunakan untuk menghasilkan gambaran radiografik sedangkan radiologi yaitu interpretasi dari gambaran radiografik.

Beberapa penelitian tentang kepuasan pasien telah dilakukan setelah mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut, hanya saja belum diadakan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada setiap instalasi. Salah satu instalasi yang terdapat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha adalah instalasi radiologi sebagai sarana penunjang yang cukup memegang peranan penting. Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien dewasa pada pelayanan radiografi panoramik di instalasi radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha akan berdampak positif bagi pihak rumah sakit agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat mengutamakan

kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang penulis tertarik dengan penelitian ini karena radiologi kedokteran gigi memegang peranan penting dalam diagnosa dan perawatan bagi dokter gigi yang bertujuan untuk memberikan data yang akurat tentang kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Marantha dan memberikan hasil penelitian pada pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan kunjungan pasien serta meningkatkan pelayanan yang optimal terutama pada instalasi radiologi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut: Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien dewasa pada pelayanan radiografi panoramik di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Maranatha Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk dapat memberikan data yang akurat tentang kepuasan pasien radiografi panoramik di instalasi radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha dan memberikan hasil penelitian pada pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal dan kunjungan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

Manfaat teori:

Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan mengenai pelayanan perawatan pada instalasi radiologi gigi yang diselenggarakan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha serta menggambarkan tingkat kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan pada instalasi radiologi gigi.

Manfaat praktis:

Sebagai salah satu sarana penghubung pasien dengan pihak rumah sakit dalam menyampaikan kepuasan pasien serta harapan pasien terhadap pelayanan di instalasi radiologi gigi yang diperoleh di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.

1.5 Kerangka Pemikiran

Penilaian pelayanan instalasi radiologi dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan yang baik juga merupakan suatu keharusan apabila manajemen rumah sakit ingin menarik jumlah pasien yang lebih banyak lagi.⁹ Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh pengetahuan sikap dan perilaku operator di instalasi radiologi, kenyamanan dari fasilitas suatu rumah sakit, pelayanan yang diberikan seperti keramahan petugas terhadap pasien, kehandalan petugas dalam melakukan foto radiografi, instruksi mengenai alat proteksi diri pada pasien, informasi mengenai penjelasan efek dari

radiasi, biaya pemeriksaan yang terjangkau, serta hasil pemeriksaan radiografi salah satunya pemeriksaan foto panoramik. Pasien akan merasa puas apabila harapan telah terpenuhi. Pelayanan instalasi radiologi adalah pelayanan medik yang digunakan semua modalitas energi radiasi untuk diagnosis dan terapi.¹⁰

Tingkat kepuasan pasien merupakan cermin dari kualitas pelayanan di rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien adalah perbandingan antara harapan dan kenyataan. Dikatakan puas jika harapan lebih dari kenyataan dan dikatakan tidak puas jika harapan kurang dari kenyataan.¹¹ Meningkatnya mutu pelayanan yang lebih handal dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien m. Ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas, antara lain dalam hal ini yaitu aspek pelayanan yang diberikan pada pasien. Adapun variabel non medik yang menentukan kepuasan pasien yaitu tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik pasien seperti umur, pendidikan serta status sosial ekonomi.¹²

Titik kepuasan pasien dapat dilihat dari perasaan senang atau kecewa yang ada pada seseorang setelah membandingkan hasil pelayanan terhadap hasil yang diharapkan. Kepuasan dinilai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit.¹³

Kualitas pelayanan rumah sakit dicerminkan sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi *reliability* (kemampuan

mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan) dan *tangible* (tampilan fisik layanan).¹⁴

Keberhasilan pengobatan atau terapi khususnya pada bidang pelayanan kedokteran gigi tergantung pada ketepatan diagnosis dan juga tergantung pada pemeriksaan penunjang dalam hal ini yaitu pemeriksaan radiografi dalam menegakan diagnosis sebagai mata rantai keberhasilan perawatan kesehatan gigi dan mulut.

1.6 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analitik dengan teknik survei melalui pendekatan *cross sectional*.

