

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini industri jasa di bidang kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang menjanjikan dengan pertumbuhan yang cepat. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya jumlah rumah sakit maupun sarana pelayanan kesehatan lain.¹ Setiap rumah sakit yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh reputasi rumah sakit yang positif di mata pelanggan dan masyarakat umum, serta dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan. Sebagian besar peningkatan jumlah konsumen baru (hingga 60%) adalah atas rekomendasi pelanggan yang loyal terhadap rumah sakit.² Rumah sakit juga harus memiliki strategi dan program-program pemasaran yang tepat untuk dapat mempertahankan reputasi positif dari para pelanggan lama karena mencari pelanggan baru lebih sulit dan memerlukan biaya yang lebih mahal bila dibandingkan dengan mempertahankan pelanggan lama.³

Suatu pelayanan kesehatan disebut memuaskan apabila memenuhi tiga pilar utamanya, yaitu *customer satisfaction*, *provider satisfaction*, dan *institutional satisfaction*. *Customer satisfaction* adalah kepuasan masyarakat penerima layanan kesehatan atau pasien. *Provider satisfaction* adalah kepuasan petugas pemberi layanan kesehatan. *Institutional satisfaction* adalah kepuasan institusi penyedia layanan.⁴ Dari sudut pandang bisnis, *customer satisfaction* atau kepuasan pasien memiliki tempat yang tertinggi karena peningkatan *customer satisfaction* terbukti secara signifikan berhubungan dengan peningkatan keuntungan.⁵ Selain itu,

kepuasan pasien juga dapat digunakan sebagai indikator mutu rumah sakit. Hal ini berarti bahwa dengan berusaha meningkatkan kepuasan pasien, mutu rumah sakit juga akan ikut meningkat.⁶

Pada kondisi yang kompetitif dan keadaan yang banyak pilihan bagi pasien maka adanya pemasaran perusahaan dalam sektor rumah sakit merupakan jalan yang dapat dipilih dalam rangka mengoptimalkan cakupan konsumen. Salah satu strategi pemasaran yang dapat diterapkan adalah memaksimalkan *marketing mix* atau bauran pemasaran. Bauran pemasaran merupakan serangkaian program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan penentuan pada target yang ditetapkan dapat berjalan sukses.² Bauran pemasaran merupakan suatu strategi mencampur kegiatan-kegiatan pemasaran yang meliputi tujuh faktor berikut ini: *product* (benda atau jasa), *promotion* (komunikasi pemasaran), *people* (faktor orang), *physical evidence* (fasilitas), *price* (harga), *place* (tempat), dan *process* (prosedur, mekanisme, dan alur).⁷

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Maranatha memiliki berbagai fasilitas yang baik, sumber daya manusia berkualitas, serta layanan kesehatan dalam bidang kesehatan gigi dan mulut yang lengkap. RSGM Maranatha memiliki tenaga profesional di bidang medis serta non medis yang menyediakan berbagai pelayanan kesehatan antara lain: Pelayanan Kesehatan Umum, Pelayanan Kesehatan Gigi Umum, Pelayanan Kesehatan Gigi Spesialis (Spesialis Bedah Mulut, Spesialis Ortodonti, Spesialis Konservasi Gigi, Spesialis Prostodonti, Spesialis Periodonti, Spesialis Kesehatan Gigi Anak, dan Spesialis Penyakit Mulut), Spesialis Radiologi

Kedokteran Gigi, Pelayanan Kesehatan Gigi Terpadu, Penunjang Medis, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat (IGD), dan Instalasi Bedah.

Komponen *people* dalam bauran pemasaran diketahui berhubungan dengan performa rumah sakit dan secara khusus dikenal sebagai salah satu faktor yang dominan dalam bauran pemasaran jasa. Oleh karena itu, dapat diasumsikan komponen *people* ini juga berhubungan dengan kepuasan pasien.⁸ Komponen bauran pemasaran *people* merupakan salah satu yang paling mudah dimanipulasi dalam hal pengelolaan rumah sakit,⁹ namun perlu diperhatikan juga keseluruhan komponen bauran pemasaran agar mencapai hasil yang optimal.

Salah satu bagian utama komponen *people* di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan adalah tenaga medis kedokteran gigi yang meliputi dokter gigi dan dokter gigi spesialis.¹⁰ Keberadaan mahasiswa profesi kedokteran gigi juga perlu diperhatikan karena mahasiswa profesi kedokteran gigi berada di RSGM bersentuhan langsung dengan pasien dalam pelayanan terutama untuk mendapatkan pendidikan profesi dokter gigi.¹¹ Fenomena yang ditemukan dari penelitian sebelumnya adalah adanya keluhan pasien terhadap komponen *people* melalui kotak saran yang telah disediakan oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Isi keluhan tersebut antara lain mengenai pelayanan mahasiswa profesi kedokteran gigi dan perawat yang kurang memuaskan.¹²

SERVQUAL merupakan penilaian tingkat kepuasan yang komprehensif bagi pelayanan di bidang jasa berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan yang meliputi lima dimensi yaitu *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), *reliability*

(keandalan pelayanan), *assurance* (jaminan pelayanan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).¹³ Dimensi mutu pelayanan yang dinilai dengan SERVQUAL dapat dipergunakan sebagai salah satu alat yang valid untuk mengukur gap (kesenjangan) antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa. Hal ini karena layanan atau jasa sifatnya adalah *intangible*, yaitu tidak dapat diukur namun berhubungan dengan perasaan pengguna jasa.¹⁴ *Responsiveness* adalah tingkat kemauan dan kerelaan untuk menolong dan memfasilitasi konsumen dengan menyediakan layanan yang pantas bagi konsumen. *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan layanan secara akurat dan konsisten seperti yang dijanjikan. *Assurance* adalah kemampuan dan upaya untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada penyedia jasa.¹ *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada konsumen dengan berupaya memahami kemauan mereka.¹² *Tangible* merupakan kemampuan menunjukkan eksistensi secara fisik yang dapat diandalkan sebagai bukti nyata pelayanan yang ditawarkan pemberi jasa.¹ Seluruh dimensi ini dapat digunakan untuk menilai kepuasan pelayanan oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi maupun dokter gigi di RSGM Maranatha di Kota Bandung.

Kepuasan pasien merupakan komponen yang sangat penting bagi penyedia layanan kesehatan, sehingga berbagai hal yang dapat mempertahankan kepuasan pasien harus dapat diidentifikasi. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, mahasiswa profesi kedokteran gigi sebagai bagian dari komponen *people* dari bauran pemasaran jasa pelayanan kesehatan diperkirakan turut mempengaruhi kepuasan pasien. Sampai saat ini masih sedikit penelitian yang membandingkan

kepuasan pelayanan oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi dan dokter gigi di RSGM Maranatha di Kota Bandung menggunakan penilaian 5 dimensi mutu SERVQUAL.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap mahasiswa profesi kedokteran gigi dan dokter gigi di RSGM Maranatha di Kota Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan di RSGM Maranatha di Kota Bandung.
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan oleh dokter gigi berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan di RSGM Maranatha di Kota Bandung.
- 3) Membandingkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi dan dokter gigi di RSGM Maranatha di Kota Bandung.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, di antaranya adalah:

1) Manfaat akademis

Memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pasien.

2) Manfaat praktis

Memberikan masukan terkait kinerja sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan pelayanan dan keuntungan rumah sakit. Dengan mengidentifikasi hal-hal yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan, diharapkan masyarakat akan mendapatkan pelayanan kesehatan yang semakin baik.

1.5. Kerangka Pemikiran

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian dari kesehatan tubuh yang dapat memengaruhi kesehatan tubuh secara keseluruhan. Masalah kesehatan gigi dan mulut masih menjadi permasalahan yang butuh perhatian serius di beberapa negara maju. Negara berkembang termasuk Indonesia juga menghadapi masalah kesehatan gigi dan mulut meskipun belum menjadi masalah yang diprioritaskan.¹⁵

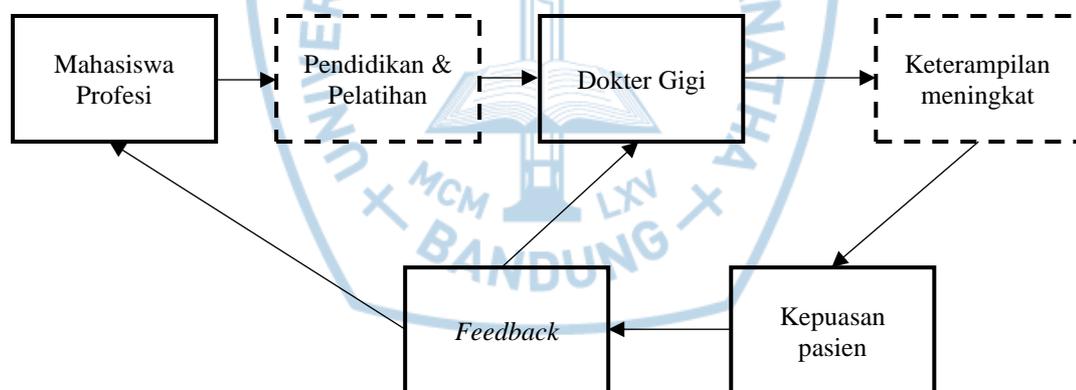
People dalam bidang jasa pelayanan kesehatan gigi merupakan orang-orang yang terlibat langsung dalam menjalankan segala aktivitas pelayanan jasa dan merupakan faktor yang memegang peranan penting bagi organisasi. Perilaku terutama kemampuan berkomunikasi orang-orang yang terlibat langsung sangat penting dalam mempengaruhi mutu jasa pelayanan kesehatan gigi yang ditawarkan

dan *image* fasilitas kesehatan yang bersangkutan. Semua sikap dan tindakan karyawan bahkan cara berpakaian dan penampilan karyawan mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen atau keberhasilan penyampaian jasa pelayanan kesehatan gigi.¹⁶ Pendidikan profesi dokter gigi merupakan jenis pendidikan profesi yang diarahkan pada penguasaan ilmu dan penerapan ilmu kepada masyarakat dalam bidang kedokteran gigi untuk menghasilkan dokter gigi. Program ini dirancang untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi dalam ilmu dan keterampilan dalam bidang kedokteran gigi, dengan pendekatan holistik dan humanistik terhadap pasien, disertai dengan dasar profesionalisme tinggi dan senantiasa dilandasi atas pertimbangan etika.¹⁷

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara harapannya sebelum mendapatkan pelayanan dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Apabila harapan terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah menimbulkan kepuasan yang tinggi. Pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah, tenaga medis yang terampil, serta sikap yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari harapan pasien.¹⁸ Secara global dikenal 5 dimensi mutu pelayanan yaitu *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), *reliability* (keandalan pelayanan), *assurance* (jaminan pelayanan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) yang dapat dipakai untuk melakukan penilaian secara menyeluruh dan sistematis.¹³

RSGM Maranatha di Kota Bandung adalah RSGM pendidikan yang merupakan tempat dimana para dokter gigi muda dari Fakultas Kedokteran Gigi (FKG) Universitas Maranatha menempuh pendidikan profesi dokter gigi. Penelitian

tentang kepuasan pasien telah dilakukan sebelumnya, namun kebanyakan penelitian menggunakan rumah sakit bukan pendidikan.¹⁹ Penelitian lain juga tidak membandingkan antara mahasiswa profesi kedokteran gigi dengan dokter gigi. Perlu diperhatikan bahwa mahasiswa profesi kedokteran gigi tentunya masih sedikit pengalaman untuk tindakan pelayanan kesehatan pada pasien. Padahal terdapat tuntutan untuk mencapai hasil yang optimal terutama untuk kepuasan pasien.¹² Jika ditemukan perbedaan pengaruh pengalaman dan keterampilan mahasiswa profesi kedokteran gigi dan dokter gigi di RSGM Maranatha di Kota Bandung terhadap kepuasan pasien, maka diharapkan hal ini dapat diminimalisasi melalui program pendidikan yang baik.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, ruang lingkup penelitian dibatasi hanya pada hasil kuesioner kepuasan pasien terkait mahasiswa profesi kedokteran gigi dan dokter gigi di RSGM Maranatha di Kota Bandung. Kepuasan keluarga pasien maupun

pihak lain selama periode penelitian ini dilakukan tidak termasuk dalam lingkup penelitian ini. Penelitian ini hanya membahas terbatas pada faktor *people* yang mempengaruhi kepuasan pasien yang merupakan komponen bauran pemasaran jasa dan tidak membahas faktor lain.

1.6. Hipotesis

Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap mahasiswa profesi kedokteran gigi dan dokter gigi di RSGM Maranatha di Kota Bandung.

1.7. Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan observasional analitik. Rancangan pengambilan data pada penelitian ini bersifat *cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien RSGM Maranatha di Kota Bandung selama periode penelitian. Populasi terjangkau pada penelitian ini adalah pasien RSGM Maranatha di Kota Bandung yang mendapatkan perawatan gigi dan mulut oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi dan dokter gigi selama periode Januari sampai Desember 2019. Sampel penelitian adalah seluruh populasi terjangkau yang memenuhi kriteria inklusi dan tidak memenuhi kriteria eksklusi. Pengambilan sampel dilakukan secara *consecutive sampling* yaitu mengambil secara acak dari populasi terjangkau dalam kurun waktu tertentu sejumlah besar sampel yang dibutuhkan. Pengambilan data akan menggunakan kuesioner. Analisis data untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut menggunakan metode

service quality dan dibantu secara visual dengan metode visualisasi diagram kartesian.

1.8. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di RSGM Maranatha di Kota Bandung. Penelitian dilakukan pada bulan Maret 2020 – Juli 2021 sampai besar sampel minimal terpenuhi.

