

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang terdiri dari beberapa tenaga medis professional dan terorganisir dengan baik yang meliputi sarana dan prasarana kedokteran, pelayanan dari dokter - dokter, asuhan keperawatan, adanya diagnosis serta cara pengobatan dari diagnosis penyakit. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastri adalah sebuah rumah sakit yang berada di pusat kota Surakarta yang merupakan rumah sakit khusus kelas C. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastri merupakan rumah sakit pendidikan yang dimiliki oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat umum dan sebagai wahana pendidikan mahasiswa profesi Fakultas Kedokteran Gigi UMS. Perusahaan yang memiliki konsen dalam usaha jasa, harus mengetahui bentuk Kualitas Pelayanan yang akan diberikan ke pasien. Kualitas Pelayanan tentunya berkaitan langsung dengan pasien, pasien merupakan obyek dari suatu Kualitas Pelayanan. Adanya Kualitas Pelayanan yang baik dapat mendorong pelanggan, pasien, serta keluarga untuk tetap menjalani hubungan dalam jangka waktu yang lama (Aulia dkk, 2017).

Menurut Muninjaya (2007), Rumah Sakit harus terus mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi medis. Jasa pelayanan kesehatan merupakan produk umum dari industri rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang cepat dan mudah akan menghasilkan suatu Kepuasan Pasien, maka rumah sakit tersebut perlu melakukan upaya untuk terus meningkatkan pelayanan kesehatan yang diharapkan mampu berkembang dengan baik. Mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan perkembangan rumah sakit harus terus meningkatkan pemasukan dari layanan medis, non medis, maupun hal - hal pelayanan kesehatan lainnya dengan memberikan kepuasan terhadap pasien (Rusandy, 2016).

Aspek Kepercayaan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memutuskan untuk berobat di suatu fasilitas kesehatan, sebab layanan jasa kesehatan yang bersifat professional pasien akan bersandar dan

percaya sepenuhnya kepada pemberi jasa kesehatan (Ishak,2011). Kepercayaan menjadi ada ketika satu pihak memiliki keyakinan atas kehandalan, kemampuan dan integritas(Rahman dan Basri, 2018). Adanya aspek Kepercayaan penting untuk Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastri yang masih tergolong rumah sakit baru di kota Surakarta, maka harus memberika rasa aman, menciptakan persepsi yang baik terhadap resiko serta memberikan Kualitas Pelayanan yang memuaskan bagi pasien (Fadhilah dan Diansyah, 2018).

Kepuasan psien merupakan ungkapan perasaan senang atau pun kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk atau pun layanan (Rusandy, 2016). Kepuasan Pasien merupakan salah satu elemen yang penting dalam mengevaluasi Kualitas Pelayanan dengan mengukur sudah sejauh mana respon pasien setelah menerima suatu jasa. Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yaitu perbandingan antara persepsi dari pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan (Alaan, 2016). Pasien yang merasa harapannya terpenuhi berarti pelayanan tersebut sudah memberikan kualitas yang baik dan menimbulkan kepuasan yang baik juga (Sembel dkk., 2014). Kunjungan pasien yang dirawat oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi di Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastri pada tahun 2021 berjumlah 8.640 pasien.

Mendapatkan gelar dokter gigi melewati proses pra klinik terlebih dahulu atau disebut Dokter gigi muda. Dokter Dokter gigi muda disebut juga dokter gigi muda. Dalam pra klinik dokter gigi muda diwajibkan untuk menyelesaikan requirement semua kasus yang ada dan mencari pasien yang hendak dirawat oleh dokter gigi muda dengan fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit pendiidikan yaitu Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastri, maka dari penjelasan diatas saya mengambil judul ini karena untuk melihat seberapa puas pasien - pasien apabila dirawat oleh dokter gigi muda.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan masalah penelitian diatas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Dokter gigi muda di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastri ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Dokter gigi muda di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastri.

### **D. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian tersebut antara lain :

#### **1. Manfaat Teoritis.**

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi manajemen rumah sakit sebagai rumah sakit pendidikan dalam melihat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Dokter gigi muda.