

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah salah satu prioritas utama dalam sistem pelayanan medis modern. Di Rumah Sakit, khususnya di Poli Gigi, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek teknis seperti prosedur klinis dan keahlian dokter, tetapi juga aspek non-teknis seperti waktu tunggu dan keselamatan pasien. Semua faktor ini berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi reputasi dan efisiensi operasional rumah sakit.

Keberhasilan pelayanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan dapat dilihat berdasarkan tingkat kepuasan pasien (Deharja dkk., 2017). Kepuasan pasien itu sendiri adalah suatu keadaan di mana terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan pasien sehingga kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil dari hubungan antara harapan dan pengalaman seseorang setelah menerima jasa atau pelayanan (Sohirah, 2020). Sebagai provider pelayanan kesehatan saat ini rumah sakit telah mengalami perubahan yang mendasar yaitu sebagai lembaga sosial sekaligus profit oriented. Saat ini rumah sakit bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga yang mampu bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) (Sesrianty dkk., 2019).

Pelayanan yang bermutu merupakan hak setiap orang, dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Persepsi memiliki peran yang sangat penting dalam menilai suatu mutu

pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan image yang positif kepada pelayanan kesehatan tersebut (Dewi dkk., 2020).

Rumah sakit sebagai pelaksana pelayanan kesehatan berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (Kemenkes RI, 2018). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada jenis pelayanan rawat jalan, indikator kepuasan pelanggan yaitu $\geq 90\%$ (Kemenkes RI, 2008). Target kepuasan pasien BPJS Kesehatan juga menjadi salah satu dari 8 (delapan) sasaran pokok pada Peta Jalan Jaminan Kesehatan Nasional Tahun 2012-2019, didalamnya disebutkan bahwa target kepuasan peserta BPJS Kesehatan yaitu minimal 85% peserta menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di fasilitas kesehatan yang menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2012). Berdasarkan regulasi tersebut, untuk memenuhi kewajiban rumah sakit perlu diselenggarakan pelayanan yang bermutu serta dapat mencapai standar dan sasaran yang telah ditetapkan.

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa memandang status pasien. Bila pasien merasa puas

setelah dirawat inap maka perlu upaya mempertahankan agar pasien tersebut tidak beralih kerumah sakit lain (customer retention). Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan kesehatan, sehingga rumah sakit mempunyai banyak inisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Yan et al., 2022).

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit menjadi satu hal yang ditekankan bahkan diwajibkan untuk menjadi satu tolak ukur hasil pencapaian kerja, oleh karena itu diperlukan adanya mutu yang baik untuk dapat menciptakan kepuasan pasien (Sugiyono, 2020). Dalam mutu pelayanan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan antara lain yaitu tangibility atau aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel, reability atau kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat, responsiveness atau kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat, assurance atau kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, empathy atau kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan (Astutik, 2020).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai

perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan oleh pasien terhadap kualitas pelayanan, kinerja petugas, pelayanan lain yang termasuk kedalam bagian dari proses pelayanan rumah sakit. Kinerja yang tidak sesuai keinginan atau dibawah harapan pasien akan berpengaruh pada tingkat kepuasan sehingga pasien merasa kecewa, jika kinerja sesuai dengan keinginan dan harapan pasien, pasien akan merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan tersebut dan apabila kinerja melebihi harapan pasien, pasien akan merasa sangat puas dengan pelayanan yang telah diterimanya (Supartiningsih, 2017).

Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya (Astutik, 2020) or, price dan cost of aquaring. Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya(Tambuwun dkk., 2020). Kepuasan pasien akan timbul jika kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi oleh pelayanan yang bermutu. Puas atau tidaknya pasien terhadap suatu pelayanan yang diberikan ditentukan oleh perilaku yang tampak sesudah menggunakan produk tersebut.

Pasien yang puas akan memberikan keuntungan kepada organisasi penyedia jasa kesehatan, diantaranya mereka akan menggunakan kembali pelayanan yang diberikan apabila dikemudian hari mereka membutuhkannya kembali dan dapat menganjurkan orang lain untuk dapat menggunakan pelayanan tersebut. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan akan menyebabkan rumah sakit sulit untuk bertahan dalam menghadapi persaingan. Sehingga melalui pelayanan kesehatan yang baik maka pasien akan datang menggunakannya kembali bahkan menganjurkan orang lain untuk dapat

menggunakannya (Tambuwun dkk., 2020).

Masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang bisa memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Pemerintah sebagai pelaksana regulasi pemberian pelayanan kesehatan mempunyai peran penting dalam proses penyelenggaraan program kesehatan, terutama menjaga kualitas dan mutu pelayanan Kesehatan masyarakat (Kemenkes, 2021). Untuk dapat bertahan hidup dan berkembang didalam lingkungan yang cepat berubah dan kompetitif, rumah sakit harus mengubah paradigma pengelolaan rumah sakit ke sudut pandang konsumen. Pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadisekalah penting yang tidak bisa diabaikan. Kondisi tersebut harus diterapkan pada semua layanan rumah sakit (Toruan, 2017).

Kualitas atau mutu pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh keselamatan pasien. Upaya keselamatan pasien yang telah menjadi sorotan fasilitas kesehatan sanagan berpengaruh terhadap kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Dalam memperhatikan keselamatan pasien pada proses perawatan dapat meningkatkan kepuasan pasien serta meningkatkan citrapelayanan. Keselamatan pasien menjadi poin penting dalam setiap tindakan medis. Keselamatan pasien memberikan pengaruh terhadap citra, tanggung jawab sosial, moral serta kinerja petugas kesehatan. Oleh sebab itu, berdasarkan Permenkes No.46 Tahun 2015 bahwa fasilitas kesehatan diharuskan memperhatikan mutu pelayanan dan keselamatan pasien dalam setiap kegiatan pelayanan dan dilakukan secara berkesinambungan.

Vincent dalam Tutiany dkk (2017) berpendapat bahwa, keselamatan pasien adalah suatu cara menghindarkan, memperbaiki serta mencegah tindakan

yang beresiko dari kegiatan perawatan kesehatan. Hal itu dikarenakan perawatan pasien adalah jantung dari pelayanan kesehatan. Tujuan dari keselamatan pasien yakni agar meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan dan menghilangkan kerusakan dalam perawatan kesehatan. Semakin tinggi keselamatan pasien maka semakin baik juga mutu Rumah sakit. Pelayanan bermutu diartikan sebagai sejauh mana realitas pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria, standar profesional serta telah memenuhi kebutuhan pasien.

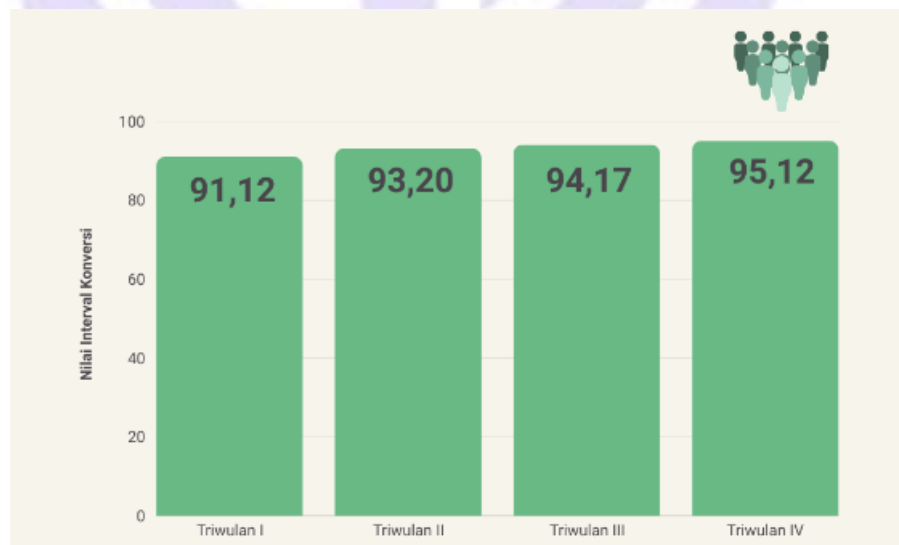
Waktu tunggu adalah salah satu faktor kritis yang dapat memengaruhi pengalaman pasien di poli gigi. Waktu tunggu yang lama sering kali menjadi sumber ketidakpuasan bagi pasien, karena dapat mengganggu rencana dan menyebabkan ketidaknyamanan (Murray, M., & Berwick, D. M. (2003). Selain itu, waktu tunggu yang lama dapat mengindikasikan adanya masalah dalam manajemen jadwal atau kekurangan sumber daya, yang dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa mengurangi waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

Rumah Sakit Tentara dokter Soepraoen Malang, rumah sakit yang menjadisaaksi sejarah perkembangan Kota Malang pada zaman pendudukan Belanda hingga era kemerdekaan. Salah satu rumah sakit tingkat II di Malang ini berada dibawah kendali Kesdam V/Brawijaya. Rumah Sakit Tentara dokter Soepraoen Malang yang juga biasa disebut RST atau disingkat Rumah Sakit Soepraoen saja. Kini, rumah sakit yang berada di Jalan Sudanco Supriadi nomor 22, Kecamatan Sukun, Malang ini tak hanya melayani tentara, tetapi juga untuk umum. Rumah sakit Tk.II dr. Soepraoen adalah rumah sakit milik TNI AD yang

mempunyai tupoksi memberikan pelayanan kesehatan kepada Prajurit TNI, Aparatur Sipil Negara dan keluarganya serta masyarakat Umum.

Rumah sakit Tk II Dr. Soepraoen merupakan rumah sakit rujukan tipe B di wilayah kodam V/ Brawijaya Malang dan telah terakreditasi paripurna oleh KARS. Luas Lahan seluruhnya 73.578,01 M, luas pekarangan 61.696 M, dan luas bangunan 11.882,01 M. Fasilitas Pelayanan antara lain IGD, ICCU/ICU/NICU/PICU, hemodialisis, ruang kemoterapi, laboratorium. Poliklinik antara lain Penyakit Dalam, Bedah, Anak, Klinik Pediatri / Tumbuh Kembang Anak, Obsgyn, Saraf, Klinik Kulit/Kosmetik, Klinik Kardiologi, Klinik Paru/Asma, Klinik Gizi, Klinik Jiwa, Klinik THT, Klinik Mata, Klinik Gigi Dan Mulut, Klinik Khusus VIP Dinas, Klinik Fisioterapi, Klinik Rosela/VCT, Klinik Akupunktur.

Kepuasan pasien yang dimiliki oleh Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen dapat dilihat dari data indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2023 yang dimiliki oleh Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen sebagai berikut.



Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen Tahun 2023

(Sumber: <https://www.rssoepraoen.co.id/>)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa indeks kepuasan masyarakat yang dimiliki oleh Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen mengalami peningkatan setiap triwulannya. Hingga triwulan terakhir Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen mendapatkan indeks kepuasan masyarakat yang cukup tinggi yaitu 95.12. Hal ini membuktikan pasien Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen memiliki kepuasan yang tinggi.

Poli Gigi Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen menawarkan beragam pelayanan yang komprehensif untuk memenuhi kebutuhan kesehatan gigi pasien. Tim dokter gigi yang terlatih dengan baik di sini menangani berbagai kondisi mulai dari pemeriksaan rutin, perawatan gigi umum seperti penambalan dan pencabutan gigi, hingga prosedur bedah seperti penempelan implan gigi dan pembedahan gusi. Pasien yang mengunjungi poli ini akan merasakan pelayanan yang ramah dan profesional, dengan fokus pada kenyamanan dan keamanan mereka. Poli Gigi Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen dilengkapi dengan peralatan medis dan teknologi terbaru untuk memastikan diagnosis yang akurat dan perawatan yang efektif. Selain itu, poli ini juga menawarkan konsultasi dan edukasi kepada pasien tentang perawatan gigi dan kebersihan mulut untuk memastikan kesehatan gigi yang optimal. Dengan reputasi yang solid dan komitmen terhadap standar kualitas yang tinggi, Poli Gigi Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen menjadi pilihan utama bagi pasien yang mencari perawatan gigi terpercaya di wilayah tersebut.

Penelitian terkait analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit sebelumnya pernah dilakukan oleh Suciati & Zaman (2023) yang menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna ($p \text{ value} < 0,05$) untuk

variabel *responsiveness* (*p value* 0,032), dan *tangible* (*p value* 0,000). Sedangkan tidak ada hubungan variabel umur (*p value* 1,000), jenis kelamin (*p value* 0,790, pendidikan (*p value* 0,237), *assurance* (*p value* 0,128), *emphaty* (*p value* 0,17) dan *reliability* (*p value* 0,18). Dari hasil uji statistic multivariat diperoleh faktor dominan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah *tangible* ($p= 0,000$; OR= 18,631). Diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan kenyamanan ruang rawat inap dengan memperhatikan lampu penerangan ruangan, kebersihan ruangan, kamar mandi, kelengkapan dan ketersediaan alat-alat yang digunakan.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Aprinaldi, dkk., (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kenyataan terhadap kepuasan pasien rawat inap (86,15%), Kualitas pelayanan kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap (92,05%), Kualitas pelayanan ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat inap (92,50%), kualitas pelayanan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap (86,15%), kualitas pelayanan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap (91,52%) dan rata-rata pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap (89,87%). Dengan demikian mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap masih dibawah 100%. Melalui kepala RSUD Simeulue diharapkan kepada petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap dengan sebaik-baiknya dari dan memeriksa kembali sarana dalam pelayanan rawat inap.

Penelitian yang dilakukan oleh Astari, dkk., (2021) menunjukkan bahwa Kualitas mutu pelayanan keperawatan puas pada dimensi tangibles sebesar 57,90%, realibility 58,04%, responsiveness 62,65%, assurance 58,18% dan

empathy 58,74%. Namun berdasarkan analisis gap IPA, didapatkan empat nilai negatif yang harus dilakukan peningkatan yaitu dimensi tangibles, realibility, responsiveness dan assurance. Mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi Covid-19 dinilai sudah baik, akan tetapi perlu dioptimalkan pada dimensi tangibles dan reliability.

Berdasarkan dari hasil beberapa penelitian sebelumnya dapat diketahui terdapat beberapa perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini. Persamannya adalah terkait variabel yang diteliti yaitu kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah teknik analisis data yang digunakan dan fokus pada penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Poli Gigi Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen.

Dari penjelasan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Mutu Pelayanan, Waktu Tunggu, Dan Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Tk.II Dr. Soepraoen**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. Apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen?
- b. Apakah terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen?

- c. Apakah terdapat pengaruh keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen?
- d. Apakah terdapat pengaruh secara simultan mutu pelayanan, waktu tunggu dan keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Khusus

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan umum dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk menilai mutu pelayanan Kesehatan
- b. Menganalisis dampak waktu tunggu pelayanan
- c. Mengidentifikasi hubungan antara keselamatan pasien
- d. Mengukur kepuasan pasien terhadap aspek-aspek spesifik pelayanan
- e. Meneliti faktor- faktor yang berkontribusi dalam keterlambatan pelayanan
- f. Mengevaluasi prosedur keselamatan pasien

2. Tujuan Umum

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan umum dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen
- b. Untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen

- c. Untuk menganalisis pengaruh keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen
- d. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan mutu pelayanan, waktu tunggu dan keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih perkembangan ilmu pengetahuan terkait mutu pelayanan waktu tunggu dan keselamatan pasien yang dimiliki rumah sakit khususnya terkait hubungannya dengan kepuasan pasien yang dimiliki oleh masyarakat

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh beberapa pihak sebagai berikut.

Bagi Rumah Sakit, hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan acuan maupun sebagai bahan evaluasi dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit yang dimiliki guna dapat meningkatkan kepuasan pasien maupun masyarakat. Bagi peneliti selanjutnya, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi maupun bahan acuan dalam melakukan penelitian terkait mutu pelayanan waktu tunggu dan keselamatan pasien yang dimiliki oleh Rumah

Sakit lainnya maupun faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

E. Keaslian Penulisan

Sepengetahuan penulis, penelitian tentang analisis mutu pelayanan, waktu tunggu dan keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit TK.II Dr. Soepraoen ini belum pernah dilakukan. Berikut adalah penelitian terdahulu terkait dengan analisis mutu pelayanan, waktu tunggu dan keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien.

NO	PENELITI	JUDUL	WAKTU	METODE	HASIL
1	Haslinah ahmad , Adi Antoni, Mastiur Napitupulu, Nayodi Permayasa	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar	2021	Deskriptif Analisis dengan menggunakan Desain penelitian cross sectional	Hasil penelitian Uji Chi-square diperoleh nilai $p=0,00$. Karena nilai $p < \alpha=0,05$ maka hipotesis alternatif diterima. Hal ini menandakan ada hubungan antara keberwujudan, kehandalan, ketanggapan Jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar.

2	Denisa Dwi Lestari, Siti Khodijah Parinduri, dan Ratih Fatimah	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019	2020	Observasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Hasil penelitian ini menggambarkan sebagian besar responden memiliki waktu tunggu tidak standar atau > 60 menit (94.9%) dan standar atau ≤ 60 menit (5.1%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien sebanyak 39% menyatakan puas dan 61% menyatakan kurang puas. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor, dengan nilai $p < 0.05$ dan $r = 0.290$
3	Rien Esty	Kualitas Pelayanan Kesehatan Memengaruhi Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Selasih Kab. Pelalawan Riau	2023	Survei analitik dengan rancangan crossectional.	Hasil penelitian variabel kompetensi teknis diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$, efesiensi $0,000$, dan keselamatan pasien $0,000 < \alpha 0,05$, artinya ada pengaruh antara kompetensi teknis, efesiensi dan keselamatan pasien terhadap kepuasan keluarga, dari hasil analisis multivariat didapatkan variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel kompetensi teknis dengan nilai Exp B 4.981.