

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor krusial dalam pembangunan *human resources* di Indonesia. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, rumah sakit gigi dan mulut (RSGM) memiliki peran strategis, khususnya dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui perawatan kesehatan gigi dan mulut. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien, yang mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi.

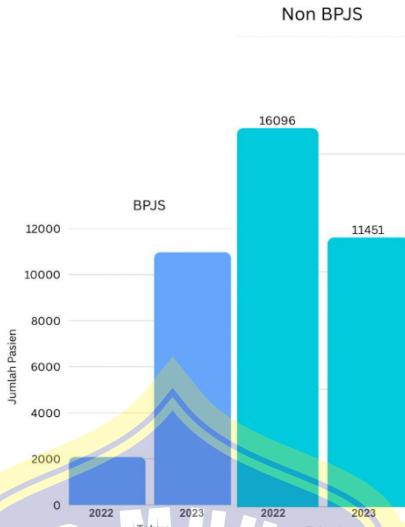
Rumah sakit sebagai elemen pengembangan kesehatan di Indonesia, diharapkan untuk menyajikan pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, tanpa diskriminasi, dan efisien dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar layanan rumah sakit. Rawat jalan adalah bagian penting komponen rumah sakit sesuai dengan pengertian rumah sakit menurut UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yaitu bahwa rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan secara menyeluruh, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan layanan darurat. Dalam memberikan layanan kesehatan, rumah sakit tentu memerlukan sumber daya yang memadai dan cukup. Sumber daya manusia menjadi salah satu aspek kunci dalam melayani pasien karena melalui dokter, perawat, atau staf, pasien dapat berinteraksi secara langsung dan terbuka (Abdurahman et al., 2017).

Kepuasan pasien dipengaruhi berbagai penyebab, seperti mutu pelayanan. Mutu pelayanan mengacu pada aspek pelayanan yang berhubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pasien, seperti kompetensi, empati, komunikasi, dan keandalan tenaga medis. Penelitian terdahulu telah

mengindikasikan mutu pelayanan berperan penting membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Mutu layanan merupakan elemen penting yang memengaruhi efektivitas sistem kesehatan, mengingat betapa vitalnya peran rumah sakit dalam penyediaan layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan berkualitas tinggi di rumah sakit mendukung pengobatan yang lebih baik, keselamatan pasien, dan pengalaman positif bagi pasien. Sebaliknya, penurunan kualitas layanan kesehatan dapat meningkatkan risiko komplikasi, ketidakpuasan pasien, dan biaya mahal (Zumria et al., 2020). Oleh karena itu, penting untuk mempertahankan kualitas layanan di rumah sakit, yang mencakup tenaga medis berkualitas, teknologi diagnostik modern, peralatan medis mutakhir, efisiensi sistem manajemen, pengendalian infeksi, komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien, serta kebijakan pendukung keselamatan pasien. Kualitas perawatan kesehatan akan berisiko bagi masyarakat jika mutu layanan tidak dijaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan (Astari et al., 2021).

Di RSGM Universitas Airlangga, pelayanan kesehatan gigi dan mulut tidak hanya diberikan kepada pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), tetapi juga kepada pasien non-BPJS yang membayar secara mandiri. Pasien non-BPJS cenderung berharapan lebih tinggi terhadap kualitas layanan yang mereka terima karena adanya biaya langsung yang mereka keluarkan. Berdasarkan data kunjungan yang dikumpulkan oleh Peneliti, didapatkan penurunan kunjungan pasien Non BPJS di Tahun 2022-2023. Sehingga pengukuran kepuasan pasien non-BPJS penting untuk memastikan keberlanjutan pelayanan dan reputasi institusi.



Gambar 1. 1 Data Kunjungan Non-BPJS Tahun 2022 - 2023

Penelitian terdahulu telah mengidentifikasi berbagai dimensi mutu fungsional yang memengaruhi kepuasan pasien. Contohnya, penelitian oleh Parasuraman et al. (1988) memperkenalkan model SERVQUAL yang mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Model ini telah diadaptasi dalam berbagai konteks pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit gigi dan mulut.

Di Indonesia, beberapa penelitian telah mengeksplorasi hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di layanan kesehatan. Studi oleh (Nursalam, 2019) menemukan dimensi empati dan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta. Sementara itu, penelitian Pratama *et al.* (2021) di rumah sakit umum menjelaskan daya tanggap (*responsiveness*) dan komunikasi dokter (*emphaty*) merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Berbagai elemen dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, termasuk pandangan, kondisi sosial-ekonomi, norma, tingkat pendidikan, budaya, dan karakteristik individu sebagai konsumen. (Megawati et al., 2016). Terdapat dua komponen kepuasan pasien, yaitu faktor individu (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan lainnya) serta faktor pelayanan kesehatan (aspek medis seperti ketersediaan alat, dan aspek non-medis mencakup layanan petugas kesehatan, kenyamanan serta kebersihan ruang tunggu, serta biaya terjangkau) (Yuniar & Handayani, 2016).

Faktor demografi pasien seperti *usia*, *gender*, strata sosial, pendidikan (Christasani & Satibi, 2016), bahwa jenis kelamin tidak mempengaruhi kepuasan pasien, sedangkan pekerjaan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor jenis kepesertaan pasien (BPJS dengan umum) adanya sistem rujukan berjenjang, pelayanan lama karena sistem antrian (Romaji & Nasihah, 2018), perbedaan alur antrian (Megawati et al., 2016). Mutu layanan dapat pula berpengaruh terhadap kepuasan pasien (BPJS dan Non BPJS). Layanan berkualitas tinggi akan menciptakan kepuasan pada pasien dan berhubungan positif signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Wahyuni, dalam Romaji & Nasihah, 2018).

Selanjutnya, kualitas merupakan sebuah fenomena bersifat luas dan banyak aspek. Dalam buku *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries*, (Brown, 1988) menjelaskan pemeliharaan kualitas mencakup berbagai aspek, seperti kompetensi teknis, akses layanan, efektivitas, interaksi antarpribadi, efisiensi, kontinuitas pelayanan, keamanan, kenyamanan, dan kepuasan. Menurut Parasuraman et al., kualitas layanan kesehatan terdiri dari lima dimensi dikenal sebagai *service quality* (SERVQUAL) (Afrashtehfar, Assery, & Bryant, 2020); Tjiptono, dalam Sapioper et al., 2021) yang dirinci sebagai berikut:

- a. Kehandalan adalah kemampuan menyediakan layanan tepat waktu, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya tanggap, keinginan staf untuk mendukung setiap konsumen, serta keinginan dan pelaksanaan layanan dengan cepat dan responsif.
- c. Jaminan, artinya karyawan berketerampilan baik, ramah, dapat dipercaya, serta aman dan terbebas dari risiko serta ketidakpastian.
- d. Empati, staf dapat memahami perasaan pelanggan dengan cara memudahkan interaksi dan komunikasi, serta mempertimbangkan kebutuhan pelanggan.
- e. Bukti fisik, berupa ketersediaan fasilitas dan peralatan, seperti keertsediaan peralatan dan kenyamanan dalam penampilan pegawai yang menarik.

Untuk mencapai kepuasan pasien, rumah sakit perlu merancang dan mengelola suatu sistem yang mampu menarik lebih banyak pasien serta menjaga loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan layanan dari rumah sakit biasanya ingin kembali untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut jika diperlukan. Hal ini disebabkan rasa aman dan percaya akan perawatan yang diberikan. Oleh karena itu, berpemahaman kuat tentang harapan pasien terhadap pelayanan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan memastikan akan terus menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit tersebut (Y. Supriyanto & Soesanto, 2012).

Kepuasan pasien akan memberikan *feedback* positif dan merekomendasikan rumah sakit kepada teman, anggota keluarga, dan orang-orang terdekat. Hal ini dapat berdampak baik terhadap jumlah pasien yang mengunjungi rumah sakit. Sebaliknya, pasien yang tidak puas cenderung memberikan penilaian negatif akan berdampak buruk bagi reputasi rumah sakit dan membuat orang lain

ragu untuk menggunakan layanan yang ada (Wuda & Suprapti, 2017). Di era digital saat ini, ulasan pasien di *platform* media sosial dan situs *review* semakin berpengaruh. Pasien yang tidak puas dapat menceritakan pengalaman negatif kepada seluruh pembaca. Sebab itu, memahami kebutuhan dan harapan pasien dengan baik dapat mencegah pengalaman tidak menyenangkan dan mengurangi timbulnya ulasan negatif.

Namun, penelitian khusus mengevaluasi pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien non-BPJS di RSGM Universitas Airlangga masih terbatas. Data juga menunjukkan penurunan jumlah kunjungan pasien Non BPJS di tahun 2023, sebanyak 30% dari tahun 2022, sehingga pentingnya aspek mutu pelayanan dalam membangun hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan pasien, studi ini relevan untuk memberikan pemahaman dan panduan manajemen untuk strategi mendalam mengenai faktor yang berpengaruh pada kepuasan pasien non-BPJS di RSGM Universitas Airlangga tahun 2025. Berbagai macam karakteristik pasien RSGM juga dapat mempengaruhi kepuasan, oleh karena itu peneliti juga akan meneliti tentang pengaruh terhadap kepuasan dari latar belakang pendidikan dari pasien Non BPJS di RSGM Unair. Hal ini dilakukan peneliti untuk mengetahui pengaruh demografis pada pasien rawat jalan di RSGM Unair, berdasarkan penelitian sebelumnya Dr. Zarzycka *et.al* (2019) tidak ada pengaruh sama sekali antara faktor demografis dengan kepuasan pasien rawat inap bedah saraf, namun berbeda dengan penelitian (Anfal, 2020) bahwa ada pengaruh signifikan antara pendidikan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Sundari Medan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien nonBPJS di RSGM Universitas Airlangga. Sehingga diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta mendukung pengambilan keputusan strategis dalam pengelolaan RSGM Universitas Airlangga.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana pengaruh dimensi mutu fungsional (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan faktor latar belakang pendidikan terhadap kepuasan pasien non-BPJS di RSGM Universitas Airlangga?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan umum

Untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan dan latar belakang pendidikan terhadap kepuasan pasien non-BPJS di RSGM Universitas Airlangga dan memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan mutu pelayanan

1.3.2 Tujuan khusus

1. Menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pasien non-BPJS di RSGM Universitas Airlangga.
2. Mengidentifikasi dimensi mutu pelayanan berperan dominan memengaruhi kepuasan pasien non-BPJS.

3. Menyusun rekomendasi strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan di RSGM Universitas Airlangga guna meningkatkan kepuasan pasien non-BPJS.
4. Menganalisis pengaruh latar belakang pendidikan pasien terhadap kepuasan pasien Non-BPJS di RSGM Universitas Airlangga

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat teoritis

1. Berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen layanan kesehatan, khususnya keterkaitan antara mutu fungsional dan kepuasan pasien.
2. Memperkuat teori yang membahas pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks layanan kesehatan.
3. Menyediakan referensi bagi penelitian lanjutan terkait pengelolaan mutu layanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Memberikan wawasan manajemen RSGM Universitas Airlangga tentang dimensi mutu pelayanannya memengaruhi kepuasan pasien non-BPJS, sehingga dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan strategis.
2. Menyediakan informasi empiris yang dapat digunakan oleh pihak RSGM untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada aspek-aspek mutu pelayanan yang dianggap kurang optimal.

3. Memberikan rekomendasi strategis yang aplikatif bagi manajemen untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien non-BPJS, sehingga dapat meningkatkan daya saing institusi.
4. Menjadi acuan bagi institusi kesehatan lain dalam mengelola mutu layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien, terutama pada segmen non-BPJS.

