

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah hasil dari pelayanan kesehatan. Oleh karena itu menjadi salah satu tujuan dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien mencerminkan rasa yang muncul akibat penerimaan layanan kesehatan dengan harapan yang dimiliki (Pohan, 2013). Menurut Abdullah (2012), kepuasan pelanggan mencerminkan seberapa puas seseorang setelah melihat perbandingan antara hasil yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan adalah ukuran di mana kinerja produk sesuai dengan harapan konsumen. Jika kinerja produk berlawanan dengan harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Jika kinerja produk memenuhi harapan, pelanggan merasa puas. Sedangkan kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Kotler dalam Intani, 2016). Memahami kebutuhan dan harapan pasien adalah aspek penting terhadap tingkat kepuasan dan aset berharga, karena cenderung akan terus menggunakan jasa yang sama. Sebaliknya, jika merasa tidak puas, bisa saja berbagi pengalaman negatif dengan orang lain dengan lebih intens (Intani, 2016).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan (Musa, 2022). Definisi kepuasan pasien dapat bervariasi, namun secara umum, kepuasan pasien diartikan sebagai tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan, yang mencerminkan sejauh mana harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi. Penilaian ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas teknis pelayanan medis hingga interaksi interpersonal dengan tenaga kesehatan (Pratiwi, 2024).

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga berpengaruh terhadap berbagai aspek penting lainnya. Misalnya, tingkat kepuasan pasien dapat memengaruhi tingkat kepatuhan terhadap pengobatan, kepercayaan terhadap penyedia layanan kesehatan, serta keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan. Selain itu, kepuasan pasien juga dapat menjadi indikator bagi penyedia layanan kesehatan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses pelayanan yang ada (Sitepu, 2024).

Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien antara lain kualitas komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan, waktu tunggu yang wajar, kenyamanan fasilitas, serta sikap empati dan profesionalisme tenaga kesehatan. Penelitian oleh Jameel et al. (2025) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dan kebersihan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan kepercayaan pasien berperan sebagai mediator antara komunikasi dan kepuasan tersebut.

Selain itu, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan, seperti sistem rekam medis elektronik (EMR), juga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Studi oleh Juliansyah et al. (2024) mengungkapkan bahwa implementasi EMR di fasilitas kesehatan di Indonesia tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga mempercepat waktu tunggu pasien dan meningkatkan kepuasan mereka.

Penting untuk dicatat bahwa kepuasan pasien bersifat subjektif dan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor individu, sosial, dan budaya (Doni, 2025). Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pasien harus dilakukan secara komprehensif dan

berkelanjutan, dengan melibatkan berbagai metode pengumpulan data, seperti survei, wawancara, dan observasi langsung. Dengan demikian, penyedia layanan kesehatan dapat memperoleh gambaran yang lebih akurat mengenai pengalaman pasien dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, kepuasan pasien merupakan elemen kunci dalam sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan memahami dan memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, penyedia layanan kesehatan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kesembuhan pasien dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

## 2.2 Dimensi Kepuasan Pasien

Menurut (Jatmiko, 2014), ada banyak variasi dimensi kepuasan pasien yang dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu kepuasan berkaitan dengan penerapan kode etik dan standar pelayanan profesi, serta kepuasan pemenuhan semua syarat pelayanan kesehatan. Keduanya dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kepuasan penerapan kode etik dan standar pelayanan profesi. Suatu pelayanan dianggap berkualitas jika penerapan kode etik dan standar pelayanan profesi dapat memuaskan pasien berdasarkan penilaian terkait:
  - 1) Relasi dokter pasien (*doctor-patient relationship*)
  - 2) Kenyamanan pelayanan (*amenities*)
  - 3) Kebebasan melakukan pilihan
  - 4) Pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*)
  - 5) Efektivitas pelayanan (*effectives*)
  - 6) Keamanan tindakan (*safety*)

b. Kepuasan berkaitan dengan pelaksanaan seluruh syarat pelayanan kesehatan. Sebuah pelayanan kesehatan dianggap berkualitas jika semua syarat pelayanan kesehatan dapat memenuhi harapan pasien. Indikator dari pelayanan kesehatan berkualitas mencakup:

- 1) Ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*)
- 2) Kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*)
- 3) Kesenambungan pelayanan kesehatan (*continue*)
- 4) Penerimaan pelayanan kesehatan (*accessible*)
- 5) Ketercapaian pelayanan kesehatan (*affordable*)
- 6) Efisiensi pelayanan kesehatan (*efficient*)
- 7) Mutu pelayanan kesehatan (*quality*)

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, karena kepuasan ini tidak hanya mencerminkan pengalaman individu selama menerima layanan, tetapi juga dapat memengaruhi loyalitas, kepercayaan, dan keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di masa depan. Berbagai teori dan model telah dikembangkan untuk memahami dimensi-dimensi yang memengaruhi kepuasan pasien, salah satunya adalah teori SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Teori ini menjadi landasan penting karena memberikan kerangka kerja yang sistematis untuk mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Keandalan (*reliability*) mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Dimensi ini menekankan pentingnya ketepatan prosedur medis, konsistensi tindakan perawatan,

dan pemenuhan janji yang diberikan kepada pasien. Daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pasien, memberikan layanan dengan cepat, serta menanggapi pertanyaan atau keluhan secara proaktif. Sementara itu, jaminan (*assurance*) mencakup kompetensi, pengetahuan, dan sikap sopan staf medis, yang dapat menciptakan rasa percaya diri bagi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Empati (*empathy*) menekankan perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan, termasuk kemampuan mendengarkan dan memahami kebutuhan unik masing-masing pasien. Terakhir, bukti fisik (*tangibles*) meliputi penampilan fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi yang mendukung kesan profesionalisme dan kenyamanan pasien. Penelitian terbaru oleh Rahmatia et al. (2025) menunjukkan bahwa semua dimensi SERVQUAL memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, sehingga teori ini tetap relevan dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia.

Meskipun teori SERVQUAL memberikan dasar yang kuat, pemahaman kepuasan pasien secara lebih holistik menuntut pendekatan yang lebih luas. Daleske (2024) mengembangkan model yang memperluas perspektif kepuasan pasien melalui empat dimensi utama, yakni aspek fisik, kesehatan, emosional, dan sosial. Aspek fisik berfokus pada efektivitas pengobatan dan manajemen rasa sakit yang diterima pasien. Aspek kesehatan menekankan interaksi antara pasien dengan penyedia layanan, termasuk komunikasi, ketepatan waktu, dan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan. Aspek emosional berkaitan dengan perasaan pasien selama proses perawatan, sementara aspek sosial menekankan interaksi sosial pasien dengan lingkungan sekitarnya. Model ini menekankan bahwa pengalaman pasien tidak hanya diukur dari sisi teknis medis, tetapi juga dari kualitas

pengalaman secara menyeluruh yang mencakup kondisi psikologis dan sosial pasien (Du, 2024).

Selain itu, Du (2024) juga memperkenalkan model lima dimensi pengalaman pasien untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam. Dimensi-dimensi tersebut meliputi fisik, kesehatan, emosional, sosial, dan simbolik atau budaya. Dimensi simbolik menekankan makna budaya dan nilai-nilai simbolik yang terkait dengan pelayanan kesehatan, sehingga pengalaman pasien menjadi lebih kontekstual dan sensitif terhadap perbedaan budaya. Pendekatan ini membantu penyedia layanan memahami kompleksitas interaksi antara pasien dan sistem kesehatan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan secara menyeluruh.

Kepuasan pasien juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dalam konteks rawat inap dan rawat jalan. Penelitian oleh Cui et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap, termasuk keandalan pelayanan, daya tanggap staf medis dan non-medis, empati, kebersihan fasilitas, serta ketersediaan dan kualitas obat serta alat medis, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, studi oleh Irmadewi (2025) menekankan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, keterampilan dan sikap profesional tenaga medis, ketersediaan fasilitas penunjang, keterbukaan informasi mengenai prosedur dan biaya, serta kenyamanan lingkungan rumah sakit. Fokus pada dimensi-dimensi ini dapat membantu rumah sakit merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih tepat sasaran, sehingga kepuasan pasien dapat tercapai secara optimal.



Secara keseluruhan, kepuasan pasien merupakan hasil dari interaksi kompleks antara berbagai dimensi pelayanan kesehatan. Model-model yang ada, baik SERVQUAL maupun model holistik yang lebih baru, memberikan kerangka yang kuat untuk memahami, mengevaluasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk terus mengembangkan dan menerapkan model-model ini dengan pendekatan berbasis bukti, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar medis, tetapi juga memenuhi harapan, kebutuhan emosional, dan sosial pasien. Dengan strategi yang komprehensif ini, diharapkan kepuasan pasien dapat meningkat secara signifikan, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada perbaikan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan.

### **2.3. Tingkat Kepuasan**

Tingkatan kepuasan pelanggan diklasifikasikan beberapa kategori :

- a. Sangat puas adalah ukuran subjektif penilaian individu tentang perasaan bahwa pelayanan kesehatan hampir atau sepenuhnya memenuhi harapan dan kebutuhan, seperti kebersihan yang baik (fasilitas), keramahan yang tinggi (interaksi dengan dokter atau perawat), kecepatan yang baik (proses administrasi, dan lain-lain), secara keseluruhan mencerminkan kualitas terbaik. Tingkat kepuasan "Sangat Puas" menggambarkan kondisi di mana pelayanan yang diterima pasien tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi harapan mereka. Menurut penelitian oleh Lee et al. (2024), pengalaman dan persepsi peserta uji klinis terhadap kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan mereka.

Faktor-faktor seperti kualitas interaksi dengan peneliti, lingkungan fisik, dan hasil yang diperoleh dalam uji klinis berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tinggi.

- b. Cukup puas adalah kualitas dalam kategori menengah dari penilaian pasien bahwa pelayanan kesehatan tidak sepenuhnya atau hanya sebagian sesuai dengan kebutuhan atau harapan, seperti kurangnya kebersihan fasilitas, lambatnya proses administrasi, kurang baiknya interaksi dengan dokter atau perawat, dan sebagainya. Tingkat kepuasan "Cukup Puas" menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pasien sesuai dengan harapan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Penelitian oleh Ntihabose et al. (2025) di Rwanda menunjukkan bahwa sebagian besar peserta merasa puas dengan pelayanan rumah sakit, namun beberapa area seperti layanan kasir dan ruang tunggu masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan kepuasan pasien.
- c. Tidak puas adalah ukuran subjektif dari penilaian ketidakpuasan pasien akibat tidak terpenuhinya kebutuhan atau keinginan, kurang bersih (fasilitas), lamban (proses administrasi), tidak ramah (interaksi dengan dokter atau perawat), dan lain-lain secara keseluruhan mencerminkan kualitas dalam kategori terendah. Tingkat kepuasan "Tidak Puas" mencerminkan bahwa pelayanan yang diterima pasien jauh di bawah harapan mereka. Alibrandi et al. (2023) dalam penelitian mereka menemukan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kebersihan fasilitas, komunikasi dengan staf medis, dan



kenyamanan lingkungan rumah sakit. Ketidakpuasan dapat muncul ketika salah satu atau beberapa faktor ini tidak memenuhi harapan pasien. Dengan mengacu skala Likert, kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di bidang gigi dan mulut dikelompokkan menjadi sangat puas, puas, cukup, tidak puas, dan sangat tidak puas (Angraini, 2015). Tingkat kepuasan pasien merupakan hasil dari evaluasi subjektif terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan, fasilitas, interaksi dengan tenaga medis, dan aspek emosional pasien (Tanjung, 2023). Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor tersebut, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal.

#### **2.4. Dimensi Mutu dalam Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut**

Teori tingkat kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan gigi dan mulut dapat dijelaskan melalui dimensi mutu layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang dikenal dengan model SERVQUAL. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam layanan kesehatan gigi dan mulut, penerapan kelima dimensi ini sangat penting untuk memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan mereka.

##### **1. *Tangible* (Aspek Fisik)**

Dimensi *tangible* mencakup penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan personel yang terlibat dalam pelayanan. Dalam konteks

layanan kesehatan gigi, fasilitas yang bersih dan modern, peralatan yang lengkap dan steril, serta tenaga medis yang berpakaian rapi dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian oleh Keikavoosi-Arani et al. (2024) menunjukkan bahwa perhatian terhadap dimensi *tangible*, bersama dengan *assurance* dan *empathy*, dapat meningkatkan kualitas hidup pasien di klinik gigi.

## **2. Reliability (Keandalan)**

*Reliability* mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan janji yang dibuat. Dalam layanan kesehatan gigi, ini berarti kemampuan dokter gigi untuk melakukan diagnosis yang tepat, memberikan perawatan yang sesuai, dan memenuhi jadwal janji temu dengan tepat waktu. Studi oleh Safitri et al. (2024) menemukan bahwa *reliability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di layanan kesehatan gigi dan mulut.

## **3. Responsiveness (Ketanggapan)**

*Responsiveness* berkaitan dengan kesiapan dan kecepatan penyedia layanan dalam membantu pasien dan merespons kebutuhan mereka. Dalam praktik gigi, ini mencakup kemampuan staf untuk menjawab pertanyaan pasien, memberikan informasi yang diperlukan, dan menangani keluhan atau masalah dengan cepat dan efektif. Penelitian oleh Akbar et al. (2023) menunjukkan

bahwa responsiveness memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien di layanan kesehatan gigi.

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional dari tenaga medis yang menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pasien terhadap layanan yang diberikan. Dalam layanan kesehatan gigi, ini berarti dokter gigi dan staf lainnya harus memiliki kompetensi yang tinggi, bersikap sopan, dan mampu memberikan informasi yang jelas dan meyakinkan kepada pasien. Studi oleh Sharka et al. (2024) menunjukkan bahwa assurance berpengaruh signifikan terhadap niat pasien untuk kembali ke pusat layanan gigi.

#### 5. *Empathy* (Empati)

*Empathy* merujuk pada perhatian dan kepedulian individual terhadap pasien, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan dan perasaan mereka. Dalam layanan kesehatan gigi, ini berarti dokter gigi dan staf lainnya harus mampu mendengarkan keluhan pasien, menunjukkan perhatian terhadap kenyamanan mereka, dan memberikan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan spesifik pasien. Penelitian oleh Akmal et al. (2022) menunjukkan bahwa aspek *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di layanan kesehatan gigi.

Penerapan kelima dimensi mutu layanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam layanan kesehatan gigi dan mulut sangat penting untuk

memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan mereka. Dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy saling terkait dan berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan gigi perlu memperhatikan dan mengembangkan kelima dimensi ini untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

## **2.5. Kepuasan Pasien Non-BPJS dalam Layanan Kesehatan**

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Pasien yang membayar langsung untuk layanan kesehatan tanpa subsidi pemerintah biasanya memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan oleh adanya biaya pribadi yang dikeluarkan, sehingga mereka mengharapkan layanan yang sebanding dengan biaya yang ditanggung. Dimensi mutu pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hasil telaah menunjukkan bahwa pasien non-BPJS cenderung lebih puas dibandingkan pasien BPJS, terutama dalam aspek waktu tunggu dan kualitas pelayanan (Hidayat, 2025).

Kepuasan pasien non-BPJS dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Pasien non-BPJS seringkali berekspektasi lebih tinggi terhadap layanan kesehatan karena membayar langsung tanpa subsidi pemerintah. Oleh karena itu, aspek-aspek seperti kecepatan layanan, keramahan staf, dan kualitas fasilitas menjadi sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Penelitian oleh Astuti et al. (2020) menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti kehandalan, kepastian, daya tanggap, empati, dan

wujud pelayanan (tangible) memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Misalnya, peningkatan kualitas alat dan fasilitas di ruang pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan juga berkontribusi pada kepuasan pasien.

Adanya perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS. Misalnya, penelitian oleh Putri dan Cokki (2024) mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pasien umum (non-BPJS) lebih tinggi dibandingkan dengan pasien JKN (BPJS). Hal ini mungkin disebabkan oleh perbedaan dalam ekspektasi dan pengalaman pasien terhadap layanan yang diterima. Pasien non-BPJS mungkin merasa lebih dihargai karena membayar langsung untuk layanan, sehingga mereka mengharapkan pelayanan yang lebih baik. Untuk meningkatkan kepuasan pasien non-BPJS, penyedia layanan kesehatan perlu memberikan perhatian khusus pada berbagai aspek kualitas pelayanan. Salah satu langkah penting adalah peningkatan kecepatan layanan. Pasien non-BPJS cenderung memiliki ekspektasi tinggi terhadap efisiensi layanan karena mereka membayar secara langsung, sehingga waktu tunggu yang terlalu lama dapat menurunkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Dengan mempercepat proses pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga tindakan medis, pasien akan merasa dihargai dan lebih puas dengan pengalaman mereka di fasilitas kesehatan (Malik, 2025).

Selain itu, pelatihan staf menjadi faktor krusial dalam membangun pengalaman pasien yang positif. Staf yang ramah, komunikatif, dan memiliki empati tinggi mampu menciptakan interaksi yang nyaman dan menyenangkan, sehingga pasien merasa diperhatikan secara personal. Pelatihan yang berfokus pada

profesionalisme dan empati tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik antara pasien dan tenaga kesehatan.

Peningkatan fasilitas fisik juga menjadi langkah strategis yang tidak kalah penting. Kualitas fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan ruang perawatan memengaruhi persepsi pasien terhadap profesionalisme dan keamanan layanan. Fasilitas yang memadai dan modern dapat memberikan rasa percaya dan kenyamanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, penyedia layanan kesehatan perlu rutin mengumpulkan dan menindaklanjuti umpan balik dari pasien. Pendekatan ini memungkinkan rumah sakit atau klinik untuk memahami kebutuhan dan harapan pasien secara lebih spesifik, serta memperbaiki area layanan yang masih kurang optimal. Dengan mendengarkan pengalaman pasien, institusi kesehatan dapat menyesuaikan strategi pelayanan agar lebih responsif terhadap ekspektasi pasien non-BPJS (Eunike, 2024).

Secara keseluruhan, kepuasan pasien non-BPJS sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Penyedia layanan kesehatan perlu memahami ekspektasi pasien dan berupaya untuk memenuhi bahkan melebihi harapan tersebut. Dengan fokus pada peningkatan kecepatan layanan, pelatihan staf, fasilitas yang memadai, serta umpan balik yang konsisten, diharapkan tingkat kepuasan pasien akan meningkat. Peningkatan kepuasan ini tidak hanya mendorong loyalitas pasien, tetapi juga berkontribusi pada keberlanjutan dan reputasi positif institusi layanan kesehatan.

## **2.6. Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Non-BPJS**

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Dalam konteks rumah sakit atau fasilitas kesehatan, kepuasan



pasien mencerminkan sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi selama proses pelayanan. Meskipun banyak penelitian fokus pada pasien peserta BPJS Kesehatan, penting untuk juga memahami kepuasan pasien non-BPJS, yang sering kali membayar secara langsung untuk layanan medis. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien non-BPJS mungkin berbeda, mengingat mereka tidak terikat pada regulasi dan standar yang ditetapkan oleh BPJS. Setiap dimensi mutu fungsional memiliki peran dalam membentuk kepuasan pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas layanan menjadi faktor krusial yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien, termasuk bagi pasien non-BPJS. Studi terbaru menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan, seperti tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian terbaru oleh (Darwati, 2018) menunjukkan bahwa jenis pembiayaan kesehatan bukan penentu yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan di Ruang Nifas Kelas II RSUD Soegiri Lamongan. Selain itu, studi yang dilakukan di RSUD Abepura di Kota Jayapura, Provinsi Papua, membahas dampak dari aspek kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien berasuransi dan non-asuransi BPJS Kesehatan. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa aspek empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan asuransi BPJS Kesehatan. Sebuah penelitian di Puskesmas Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat pada tahun 2025 mengungkapkan bahwa mayoritas pasien non-BPJS merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun terdapat perbedaan dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS. Analisis menggunakan uji Chi-Square menunjukkan adanya hubungan signifikan antara

jenis pembayaran dan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai p-value 0,043, yang mengindikasikan bahwa perbedaan jenis pembayaran memengaruhi persepsi kepuasan pasien (Putri, 2025).

Selain itu, penelitian lain di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang pada tahun 2025 juga menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji multivariat menunjukkan p-value sebesar 0,039 dengan odds ratio (OR) sebesar 14, menandakan bahwa peningkatan daya tanggap petugas medis dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien (Erlinengsih, 2025). Penelitian di Rumah Sakit Anugrah Pangkajene Kabupaten Sidrap pada tahun 2025 menemukan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan dalam mutu pelayanan antara pasien BPJS dan non-BPJS, dengan nilai p-value sebesar 0,712. Meskipun demikian, pasien non-BPJS menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada dimensi *tangible*, *reliability*, dan *empathy* dibandingkan pasien BPJS (Amalia, 2025).

Temuan-temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan, terutama dalam dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy*, memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien non-BPJS. Oleh karena itu, penting bagi fasilitas kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka. Temuan dari berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya menjadi faktor pendukung, tetapi juga menjadi penentu utama kepuasan pasien non-BPJS. Dimensi *tangible* atau bukti fisik, yang mencakup kondisi fasilitas, kebersihan, dan ketersediaan peralatan medis, memberikan kesan profesionalisme dan kenyamanan bagi pasien. Sementara itu, *responsiveness* atau daya tanggap

petugas dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien terbukti sangat berpengaruh terhadap persepsi kepuasan, karena pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Selain itu, *empathy* atau kemampuan tenaga medis menunjukkan kepedulian secara personal, mampu membangun hubungan yang lebih hangat dan menenangkan pasien selama menjalani pelayanan kesehatan.

Dengan kata lain, kepuasan pasien non-BPJS bukan hanya sekadar tentang prosedur medis yang tepat, tetapi juga bagaimana pengalaman keseluruhan mereka selama menerima layanan. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan perlu melihat pelayanan secara *holistic* mulai dari penyediaan fasilitas yang nyaman, respons cepat terhadap kebutuhan pasien, hingga komunikasi yang penuh empati. Peningkatan kualitas layanan pada ketiga dimensi ini dapat memperkuat loyalitas pasien, meningkatkan reputasi institusi, dan pada akhirnya mendukung tercapainya pelayanan kesehatan yang lebih bermutu dan berfokus pada pasien.

## **2.7. Pengaruh Pendidikan Terhadap Kepuasan Pasien Non-BPJS**

Kepuasan pasien telah lama dianggap sebagai salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini karena kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien, serta sejauh mana tenaga medis dan fasilitas kesehatan mampu memenuhi standar pelayanan yang diharapkan (Sitepu, 2024). Di Indonesia, sistem jaminan kesehatan seperti BPJS Kesehatan memainkan peran penting sebagai tulang punggung dalam memberikan akses layanan kesehatan bagi sebagian besar masyarakat. Sistem ini memastikan bahwa pasien dapat memperoleh pelayanan medis tanpa harus menanggung biaya penuh secara langsung, sehingga mempermudah akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Namun, di sisi

lain, masih terdapat kelompok pasien yang tidak menggunakan BPJS dan memilih membayar langsung atau out-of-pocket untuk layanan kesehatan. Kelompok pasien non-BPJS ini memiliki karakteristik dan pengalaman yang berbeda dalam mengakses layanan, sehingga kepuasan mereka menjadi topik penting untuk diteliti lebih mendalam (Sukardi, 2024).

Salah satu faktor yang diyakini berpengaruh terhadap kepuasan pasien non-BPJS adalah tingkat pendidikan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Mereka lebih kritis dalam menilai berbagai aspek layanan, mulai dari kecepatan pelayanan, kehandalan tenaga medis, hingga perhatian dan komunikasi yang diberikan. Sebaliknya, pasien dengan tingkat pendidikan lebih rendah mungkin memiliki pemahaman yang terbatas mengenai standar pelayanan kesehatan yang ideal, sehingga persepsi mereka terhadap kualitas layanan bisa berbeda dan terkadang lebih toleran terhadap kekurangan yang ada (Gakoi, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Erliningsih (2025) di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang menemukan adanya perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS. Pasien non-BPJS menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, terutama terkait dimensi kualitas pelayanan, seperti kecepatan layanan dan perhatian dari tenaga medis. Meski demikian, penelitian tersebut belum secara spesifik meneliti kaitan antara tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan yang dirasakan. Sementara itu, Ahmadi et al. (2025) dalam penelitiannya di Rumah Sakit Universitas Mataram menunjukkan bahwa berbagai dimensi kualitas pelayanan, termasuk kehandalan, daya tanggap, bukti fisik,

perhatian, dan jaminan, memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Walaupun studi ini tidak secara eksplisit membahas pengaruh pendidikan, hasilnya menegaskan bahwa kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Selain faktor pendidikan, terdapat beberapa faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien non-BPJS. Pertama, kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Setianingsih et al. (2021). Kedua, komunikasi yang efektif antara pasien dan tenaga medis juga terbukti meningkatkan kepuasan, karena pasien merasa diperhatikan dan memahami prosedur serta informasi kesehatan yang diberikan (Ahmadi et al., 2025). Ketiga, aksesibilitas dan fasilitas kesehatan, termasuk lokasi rumah sakit, waktu tunggu, serta kenyamanan fasilitas, turut memengaruhi pengalaman pasien dalam menerima layanan (Sugondo, 2021).

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya perlu mengambil langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pasien non-BPJS. Pertama, meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan tenaga medis, peningkatan kompetensi staf, dan pengembangan fasilitas yang memadai. Kedua, memperhatikan faktor sosial-ekonomi dan latar belakang pendidikan pasien, agar pelayanan yang diberikan lebih sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pasien. Ketiga, meningkatkan komunikasi dengan pasien dengan memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan responsif terhadap pertanyaan atau keluhan pasien. Dengan pendekatan yang holistik ini, diharapkan kepuasan pasien dapat meningkat, sekaligus memperkuat kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

## 2.8 Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan di RSGM Universitas Airlangga

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Airlangga (Unair) memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan kesehatan gigi dan mulut yang berkualitas, serta mendukung pendidikan dan penelitian di bidang kedokteran gigi. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan strategi peningkatan mutu pelayanan yang holistik dan berkelanjutan. Salah satu pilar utama dalam strategi peningkatan mutu pelayanan adalah pengembangan SDM. Pelatihan berkala bagi tenaga medis dan non-medis, seperti pelatihan pelayanan prima, komunikasi efektif, dan manajemen stres, dapat meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien dan efisiensi operasional. Sebagai contoh, RSGM Unair telah mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas petugas pelayanan, seperti layanan yang luar biasa, pelatihan pelayanan prima, dan pelatihan tim kerja. Pelatihan tim kerja ini dapat menumbuhkan motivasi pengembangan diri pada petugas pelayanan, sehingga rumah sakit dapat mencapai terobosan baru dalam strategi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Penerapan SMM ISO 9001:2015 dapat membantu RSGM Unair dalam menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, melakukan audit internal secara rutin, serta meningkatkan kepuasan pasien melalui layanan yang konsisten dan terukur. Sebuah studi oleh Fachrurrozi (2023) menunjukkan bahwa implementasi SMM ISO 9001:2015 dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui perbaikan proses dan pengendalian mutu yang lebih baik. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem rekam medis elektronik (EMR), dapat meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi kesalahan medis, dan mempercepat proses administrasi. Penelitian oleh Juliansyah et al. (2024)



mengungkapkan bahwa implementasi sistem EMR di fasilitas kesehatan di Indonesia dapat menghemat waktu tunggu pasien hingga 15–20 menit dan meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan yang lebih cepat dan personal.

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan. Strategi peningkatan mutu pelayanan harus mencakup aspek-aspek seperti keramahan petugas, kenyamanan fasilitas, kecepatan pelayanan, dan komunikasi yang efektif. Menurut Agustina et al. (2023), komunikasi yang baik antara pasien dengan pemberi pelayanan, memberikan rasa empati, serta pemanfaatan dana secara efisien untuk meningkatkan sarana dan prasarana dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Untuk meningkatkan kepuasan pasien non-BPJS, RSGM Universitas Airlangga dapat mengadopsi serangkaian strategi yang terfokus pada kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh.

Kepuasan pasien merupakan tolok ukur penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, termasuk di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Airlangga. Untuk mencapainya, pelayanan yang diberikan harus memperhatikan beberapa dimensi kualitas yang saling terkait, yang dikenal dalam literatur manajemen layanan kesehatan sebagai model SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy (Permana, 2023). Pertama, peningkatan fasilitas fisik atau *tangible* menjadi langkah penting, di mana rumah sakit dapat memperbarui peralatan medis dan menata ruang perawatan dengan lebih nyaman. Upaya ini tidak hanya berfungsi untuk menunjang efektivitas pelayanan, tetapi juga memberikan kesan profesional dan modern kepada pasien,

yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap kualitas layanan yang diterima.

Kedua, aspek keandalan layanan atau *reliability* juga memegang peran penting. Melalui pelatihan rutin bagi staf medis dan non-medis, rumah sakit dapat memastikan konsistensi dalam pemberian layanan serta meminimalkan risiko kesalahan. Dengan demikian, pasien akan merasakan pelayanan yang stabil dan dapat diandalkan setiap kali berinteraksi dengan fasilitas kesehatan, sehingga kepuasan mereka meningkat.

Selanjutnya, peningkatan *responsiveness* atau responsivitas menjadi strategi kunci dalam menghadirkan layanan yang cepat dan tanggap. RSGM Universitas Airlangga dapat memperbaiki sistem antrian, serta mempercepat tanggapan terhadap pertanyaan maupun keluhan pasien. Langkah ini akan menegaskan bahwa setiap pasien diprioritaskan dan dilayani dengan perhatian yang optimal, sehingga pengalaman berobat menjadi lebih efisien dan memuaskan.

Selain itu, assurance atau jaminan layanan juga perlu ditingkatkan melalui pengembangan kompetensi dan pengetahuan staf medis secara berkelanjutan. Dengan peningkatan kemampuan profesional, staf tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang akurat, tetapi juga menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap kualifikasi dan keahlian mereka, yang secara langsung berdampak pada kepuasan pasien.

Terakhir, peningkatan *empathy* atau empati menjadi aspek yang tidak kalah penting. Mendorong staf untuk memberikan perhatian personal kepada setiap pasien, memahami kebutuhan individu, dan menunjukkan kepedulian yang tulus akan menciptakan hubungan yang lebih hangat dan manusiawi. Saat pasien merasa

didengar dan dihargai, tingkat kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit secara keseluruhan cenderung meningkat.

Dengan mengimplementasikan strategi-strategi tersebut secara terpadu, RSGM Universitas Airlangga diharapkan mampu menghadirkan pengalaman pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas dan memuaskan bagi pasien non-BPJS, sekaligus memperkuat reputasi rumah sakit sebagai institusi yang profesional, responsif, dan peduli terhadap kebutuhan pasien.

