

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi kesehatan yang berperan penting dalam menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat (Kolibu & Mulyanti, 2023). Salah satu aspek pelayanan terpenting adalah akses dan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Ketersediaan layanan kesehatan gigi yang baik di rumah sakit berkontribusi besar terhadap peningkatan kesehatan gigi dan mulut di Indonesia (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Hasil survei kesehatan Indonesia tahun 2023 menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan rumah sakit di Indonesia dalam satu tahun terakhir masih cukup rendah yaitu 7,2%. Padahal masalah kesehatan gigi dan mulut di Indonesia sebesar 56,9% sedangkan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi di rumah sakit hanya 11,2% (Kesehatan RI, 2023).

Hasil Survei Kesehatan Indonesia (SKI) tahun 2023, kualitas pelayanan di rumah sakit sudah cukup baik (88,8%) tetapi tidak merata di setiap provinsi. Kualitas pelayanan tertinggi di Bali 94,6%, sedangkan terendah di Papua Pegunungan hanya 46,3%. Ketimpangan ini menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam kualitas layanan. (Kesehatan RI, 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian dilakukan Hidayah tahun 2024 menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit Indonesia berada diangka 53,6 % hingga 89% (Hidayah *et al.*, 2024). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 menetapkan bahwa untuk kepuasan pasien di rawat jalan dan rawat inap harus mencapai minimal 90% (Menteri Kesehatan RI, 2008).

*World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menyatakan bahwa indeks kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit tertinggi terdapat di negara maju seperti Swedia 92.37% dan Finlandia (91.92%) sedangkan negara berkembang seperti Kenya dan India, kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan hanya mencapai 40,4% dan 34,4% (*World Health Organization*, 2021). Hasil tersebut menegaskan bahwa kepuasan terhadap kualitas pelayanan negara berkembang harus diperhatikan karena kepuasan pasien merupakan Indikator penting dari kualitas dan efektivitas pelayanan kesehatan, yang berdampak positif pada pemulihan pasien (Said *et al.*, 2024). Hal ini mengakibatkan pasien ingin melakukan kunjungan ulang (Puspita *et al.*, 2024).

Pada era globalisasi saat ini, harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin meningkat (Pratiwi ., 2019). Studi yang dilakukan oleh Jonkisz (2022) mengungkapkan bahwa pasien memiliki ekspektasi yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang mereka terima. Di antara negara-negara Asia, hanya Arab Saudi dan Korea Selatan yang menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kualitas layanan karena memiliki standar hidup yang tinggi. Hal seperti ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan terpenuhi dengan catatan aspek empati perlu ditingkatkan. Masalah kualitas pelayanan paling sering disebutkan oleh pasien di Asia adalah komunikasi antara tenaga medis dan pasien (Jonkisz *et al.*, 2022).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu yang paling kompleks dan memberikan kontribusi besar bagi rumah sakit. Pelayanan ini dilaksanakan sebagai unit fungsional dalam bentuk poliklinik (Tangdilambi *et al.*, 2019). Studi perbandingan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit

di Cina menunjukkan rumah sakit tersier lebih rendah dibandingkan dengan rumah sakit sekunder. Pasien di rumah sakit tersier lebih sering mengeluhkan kualitas pelayanan dari biaya pengobatan, lamanya waktu perawatan, waktu tunggu pasien, serta sikap petugas kesehatan. Perbedaan kepuasan ini juga dipengaruhi oleh faktor sosiodemografi. Seperti rumah sakit sekunder, tidak terdapat perbedaan signifikan dalam kepuasan pasien berdasarkan kategori sosiodemografi. Sebaliknya, di rumah sakit tersier, perempuan dan pasien lajang cenderung lebih puas dibandingkan pasien yang telah menyelesaikan pendidikan sekolah atau perguruan tinggi. Selain itu, pasien yang tidak bekerja merasa lebih puas terhadap pelayanan di poliklinik gigi dibandingkan dengan pasien yang memiliki pekerjaan (Yan *et al.*, 2021).

Penelitian oleh Irawan *et al.* (2020) di Rumah Sakit Grandmed Sumatra Utara, yang merupakan rumah sakit tipe B dengan akreditasi paripurna, sebagian besar pasien poliklinik gigi berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, sedangkan berdasarkan rentang usia responden terbanyak berada pada usia 17 hingga 24 tahun. Kepuasan pasien masih tergolong rendah, terutama pada dimensi daya tanggap yang mana keluhan pasien menunjukkan sebagian besar tidak mendapatkan pelayanan maksimal dari petugas kesehatan (Irawan *et al.*, 2020).

Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Belopa tipe C, Kabupaten Luwu, Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2020, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum maksimal. Fasilitas sarana prasarana yang belum lengkap, ketersediaan petugas dokter ahli, kurangnya ruang operasi, area parkir yang sempit, serta keterbatasan kursi antrean bagi tamu menjadi faktor yang memengaruhi pelayanan kesehatan (Srianti *et al.*, 2020).

Penelitian di Poli Gigi Rumah Sakit Banyumanik Semarang, yang terakreditasi paripurna sebagai rumah sakit tipe C pada tahun 2019, menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *tangible* sebesar (31,5%), keandalan (40,7%), daya tanggap (59,3%), jaminan (40,7%), empati (44,4%). Berdasarkan karakteristik responden terdapat perbedaan signifikan berdasarkan jenis kelamin dan tingkat pendidikan (Pratiwi *et al.*, 2019).

Penelitian di Rumah Sakit Kota Padang yaitu RSUP DR. M. Djamil Padang dengan rumah sakit tipe A pada tahun 2021, menunjukkan bahwa 63% responden merasa puas terhadap pelayanan. Dimensi daya tanggap menjadi dimensi tertinggi, dengan 62,9% responden menyatakan baik (Rahmadani, 2021). Studi lainnya di Rumah Sakit TK. III DR. Reksodiwiryo Padang yang merupakan rumah sakit tipe C pada tahun 2020, menunjukkan bahwa pasien tidak puas (53%) terhadap pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan seperti ini menyebabkan keluhan dan laporan dari pasien (Bahar, 2020).

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menegaskan bahwa layanan yang tidak memenuhi standar perlu mendapat perhatian karena dapat berdampak buruk pada keberlanjutan pelayanan kesehatan, seperti pemborosan sumber daya, membahayakan kesehatan masyarakat, menurunkan kualitas sumber daya manusia, serta mengurangi produktivitas (World Health Organization, 2021). Dampak negatif lainnya disebabkan rendahnya kepuasan terhadap kualitas pelayanan yaitu pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima mereka cenderung enggan menjadi pelanggan setia (Bariyah *et al.*, 2024).

Hasil penelitian Munawir (2018) di Rumah Sakit Ummi Bogor menunjukkan bahwa pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung

tidak kembali ke fasilitas kesehatan sama, jika pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanannya maka pasien akan memberikan referensi positif kepada orang lain. Penyebab ketidakpuasan yaitu fasilitas tidak memadai, prosedur yang sulit, lama waktu tunggu, tidak ramahnya petugas serta tidak ada rasa empati dari petugas kesehatan (Munawir, 2018)

Berdasarkan wawancara dengan penanggung jawab Ombudsman pada 27 Maret 2025, mengungkapkan bahwa laporan dan konsultasi dari masyarakat terkait pelayanan kesehatan di rumah sakit cukup sering dilaporkan ke Ombudsman Kota Padang. Keluhan atau laporan tersebut meliputi ketepatan waktu petugas kesehatan, lamanya waktu tunggu, kondisi lingkungan rumah sakit, sikap dan keramahan petugas, serta kesulitan dalam mendapatkan informasi dan komunikasi (Ombudsman, 2025). Keluhan-keluhan ini dapat merusak kesan pertama masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan mempengaruhi kesetiaan pasien di masa depan (Bariyah *et al.*, 2024). Rumah sakit perlu segera memperbaiki kualitas pelayanannya, karena pasien yang merasa kecewa cenderung mengabaikan rencana pengobatan, mengabaikan nasihat medis, berganti dokter, dan mencari penyedia layanan kesehatan lain (Ayuba *et al.*, 2024).

Berdasarkan hal di atas peneliti tertarik melakukan penelitian di Rumah Sakit Aisyiyah dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Poliklinik Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Aisyiyah Padang”. Rumah Sakit Aisyiyah Padang dipilih karna rumah sakit bertipe C dan salah satu Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL). Rumah Sakit Aisyiyah Padang telah mendapatkan akreditasi Paripurna oleh KARS (komisi Akreditasi Rumah Sakit). Akreditasi Paripurna yang telah dicapai oleh RS Aisyiyah Padang merupakan implementasi dari

pelayanan kesehatan bermutu yang telah dijalankan. Rumah Sakit Aisyiyah Padang menyediakan layanan untuk perawatan gigi dan mulut yaitu gigi dasar, gigi spesialistik. Pelayanan Spesialistik Gigi dan Mulut yang tersedia yaitu Prostodonti dan Bedah Mulut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan poliklinik gigi dan mulut di Rumah Sakit Aisyiyah Padang ?

## 1.3 Tujuan

### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan poliklinik gigi dan mulut di Rumah Sakit Aisyiyah Padang.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dimensi bukti fisik (*tangible*) di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Aisyiyah Padang
2. Mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dimensi keandalan (*reliability*) di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Aisyiyah Padang
3. Mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dimensi jaminan (*assurance*) di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Aisyiyah Padang
4. Mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Aisyiyah Padang

5. Mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dimensi empati (*empathy*) di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Aisyiyah Padang

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Peneliti**

1. Sebagai media untuk meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian.
2. Menambah kemampuan dalam menulis karya tulis ilmiah
3. Meningkatkan pemahaman tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

##### **1.4.2 Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi, pengetahuan, dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit.

##### **1.4.3 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pada perkembangan ilmu pendidikan, terutama pada dalam bidang peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit dengan menggambarkan kepuasan pasien.

##### **1.4.4 Bagi Penelitian Selanjutnya**

Data pendukung diharapkan membantu peneliti lain untuk menelaah dan mempelajari lebih lanjut mengenai gambaran kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan poliklinik gigi dan mulut di rumah sakit.