

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan dan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berkualitas meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan di bidang kedokteran gigi. Meningkatnya kebutuhan serta harapan pasien menjadikan faktor kualitas pelayanan sebagai hal yang perlu diperhatikan (Meilasari *et al.*, 2018). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan harapan (*expected services*) dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien (*perceived services*) (Subiyantoro *et al.*, 2022).

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat untuk melaksanakan pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif (Sondakh, 2022). Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan adalah rumah sakit yang dapat dikelompokkan menjadi rumah sakit umum dan khusus. Rumah sakit khusus seperti Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) berfokus pada perawatan kesehatan gigi dan mulut (Kementerian Kesehatan, 2020). Rumah sakit ini melayani berbagai kasus penyakit gigi dan mulut yang tidak hanya melibatkan perawatan medis secara langsung, tetapi juga didukung oleh pemeriksaan penunjang. Pemeriksaan penunjang membantu dokter dalam menegakkan diagnosis yang lebih akurat dan menentukan rencana perawatan yang tepat pada pasien (Yusuf *et al.*, 2023).

Pelayanan radiologi sebagai pemeriksaan penunjang merupakan salah satu dari fasilitas kesehatan yang tersedia (Yanti dan Supriatna, 2023). Pelayanan radiologi memiliki peran penting untuk memastikan prosedur pemeriksaan yang berkualitas

tinggi agar menghasilkan citra yang akurat, kenyamanan pasien serta kepuasan bagi pasien (Wulandari *et al.* , 2021). Namun, pasien radiologi biasanya tidak memilih atau bertemu dengan petugas kesehatan secara langsung. Banyak situasi dalam instalasi radiologi yang dapat dilihat pasien sebagai asing, tidak nyaman, atau bahkan memicu kecemasan (Ajam *et al.*, 2021).

Kepuasan pasien salah satu faktor utama yang mencerminkan kualitas pelayanan, termasuk dalam pelayanan radiologi (Tjuanda *et al.*, 2022). Faktor kepuasan pasien dipengaruhi oleh sikap, pengetahuan, keterampilan, komunikasi, ketepatan waktu, dan sopan santun petugas kesehatan (Darmawan *et al.*, 2023). Tingginya tingkat kepuasan pasien akan mendorong peningkatan kunjungan pasien serta keinginan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan (Nurhasma *et al.*, 2021).

Berdasarkan penelitian di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Calabar Nigeria menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi dipengaruhi oleh faktor, seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Faktor pemeliharaan peralatan yang kurang optimal di radiologi, seperti kerusakan alat dan kurangnya kemampuan untuk memperbaiki peralatan dengan cepat, juga memengaruhi pengalaman pasien secara negatif. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya pelatihan staf, peningkatan komunikasi, dan pemeliharaan peralatan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pasien (Efanga *et al.*, 2021).

Penelitian relevan lainnya yang dilakukan oleh Mattahan (2015) pasien yang menjalani prosedur radiografi sering mengajukan keluhan, seperti waktu tunggu yang lama, ruang tunggu yang tidak nyaman, dan pengulangan prosedur radiografi yang

menimbulkan rasa ketidakpuasan (Mattahan, 2015). Pengulangan prosedur radiografi dapat mengakibatkan risiko tinggi paparan radiasi bagi pasien. Oleh karena itu, penerapan standar kualitas pelayanan yang tinggi sangat penting untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pasien selama pemeriksaan (Almalki *et al.*, 2017; Tjuanda *et al.*, 2022).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa standar pelayanan radiologi telah ditetapkan, namun capaian kualitas pelayanan radiologi di beberapa rumah sakit masih belum mencapai target yang diharapkan. Penelitian yang dilakukan oleh Mareta *et al* (2020) yang dilakukan di RSUD M Zein Painan dengan 87 pasien rawat jalan menunjukkan bahwa 79,2% pasien merasa puas dengan pelayanan radiologi, namun capaian standar pelayanan minimal tentang pelayanan radiologi masih kurang dari 80%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu diperbaiki untuk memenuhi harapan pasien (Mareta *et al.*, 2020). Penelitian lain oleh Aryanti dan Haryanto (2020) menunjukkan bahwa pelayanan radiologi di rumah sakit yang diteliti hanya mencapai 64,66%. Dimensi yang mendapat penilaian positif tertinggi adalah dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan angka 83,30%, sementara pada dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 76,70% juga menunjukkan hasil yang cukup baik. Namun, capaian pelayanan radiologi secara keseluruhan belum mencapai target minimal 80% (Aryanti dan Haryanto, 2020).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas (RSGM UNAND) merupakan salah satu RSGM di Indonesia yang terletak di Kota Padang, Sumatra Barat. RSGM UNAND tidak hanya menyelenggarakan program pendidikan profesi dokter gigi, tetapi juga menyediakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk masyarakat umum. RSGM UNAND telah terakreditasi Paripurna hingga Maret 2027

dan dilengkapi dengan fasilitas modern untuk mendukung pendidikan mahasiswa dan pelayanan kepada masyarakat, termasuk layanan radiologi.

Instalasi Radiologi RSGM UNAND memiliki beberapa pelayanan radiografi, diantaranya periapikal, panoramik, sefalometri dan *Cone Beam Computed Tomography* (CBCT). Radiografi panoramik berperan besar dalam mendiagnosis awal masalah kesehatan gigi dan mulut (Wulandari *et al.*, 2021). Panoramik merupakan salah satu jenis pemeriksaan radiografi ekstraoral yang menyediakan gambaran menyeluruh mengenai struktur gigi, rahang, dan jaringan sekitarnya dalam satu film (Fatimatuzzahro *et al.*, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Darmawan *et al* (2023) tentang hubungan kualitas pelayanan radiografi panoramik terhadap kepuasan pasien di RSGM Universitas Gajah Mada Prof. Soedomo menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan radiografi panoramik dengan tingkat kepuasan pasien (Darmawan *et al.*, 2023). Penelitian relevan lainnya oleh Hayati *et al* (2018) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit radiologi RSGM Universitas Syiah Kuala menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Hayati *et al.*, 2018). Penelitian yang dilakukan Rahmania *et al* (2018) di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2017 juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Rahmania *et al.*, 2018).

Berdasarkan data rekapitulasi jumlah kunjungan pasien di Instalasi Radiologi RSGM UNAND tahun 2024 didapatkan bahwa radiografi panoramik merupakan jenis pelayanan radiografi yang memiliki kunjungan dengan jumlah pasien terbanyak dan

terus mengalami peningkatan kunjungan setiap bulannya. Banyak faktor yang menyebabkan peningkatan angka kunjungan pasien, diantaranya kebutuhan akan pemeriksaan radiologi yang terus meningkat. Meningkatnya angka kunjungan pasien menjadikan pelayanan yang berkualitas sebagai faktor penting dalam mendukung proses diagnosis yang tepat.

Menurut data mutu pelayanan yang diperoleh dari Komite Mutu RSGM UNAND, beberapa indikator mutu telah menunjukkan pencapaian yang baik pada tahun 2024, diantaranya kepatuhan terhadap kebersihan tangan mencapai 85%, penggunaan alat pelindung diri (APD) mencapai 100%, dan identifikasi pasien telah mencapai 100%. Indikator lainnya seperti waktu tanggap terhadap komplain juga menunjukkan baik dengan capaian diatas 80% pada setiap bulan dan kepuasan pasien yang mencapai diatas 76,61% (Komite Mutu RSGM UNAND, 2024).

Berdasarkan data diatas, meskipun indikator mutu pelayanan rumah sakit telah memenuhi beberapa standar pelayanan, kualitas pelayanan radiografi panoramik yang berhubungan dengan kepuasan pasien belum pernah dilakukan evaluasi. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini perlu dilakukan berdasarkan dimensi keamanan (*safety*), bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi-dimensi ini merupakan pengalaman dari pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu, penilaian terhadap kualitas pelayanan radiografi panoramik sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pasien dan memastikan bahwa pelayanan radiologi yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas (RSGM UNAND) dan melakukan

penelitian mengenai “Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Radiografi Panoramik Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas”.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan dimensi kualitas pelayanan radiografi panoramik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan radiografi panoramik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit gigi dan Mulut Universitas Andalas.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan radiografi panoramik berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di RSGM UNAND.
2. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan radiografi panoramik berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di RSGM UNAND.
3. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan radiografi panoramik berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di RSGM UNAND.
4. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan radiografi panoramik berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di RSGM UNAND.
5. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan radiografi panoramik berdasarkan dimensi empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien di RSGM UNAND.

6. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan radiografi panoramik berdasarkan dimensi keamanan (*safety*) terhadap kepuasan pasien di RSGM UNAND.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Sebagai wadah untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian, serta meningkatkan kemampuan dalam menulis karya tulis ilmiah dan meningkatkan pemahaman mengenai hubungan kualitas pelayanan radiografi panoramik terhadap kepuasan pasien di RSGM UNAND.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit Gigi dan Mulut

Memberikan informasi, pengetahuan, serta menjadi masukan bagi RSGM UNAND mengenai kualitas pelayanan radiografi panoramik serta kepuasan pasien sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan radiografi panoramik di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Andalas.

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi dan data awal bagi peneliti lain untuk penelitian lebih lanjut mengenai hubungan kualitas pelayanan radiografi panoramik terhadap kepuasan pasien.

1.4.4. Bagi Masyarakat

Memberikan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sehingga pasien dapat menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan.