

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit merupakan komponen komprehensif dari sistem sosial dan medis dengan tanggung jawab dalam menawarkan layanan kesehatan menyeluruh kepada masyarakat, termasuk layanan preventif, kuratif dan rehabilitatif. Selain melakukan penelitian biososial, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pelatihan bagi para profesional medis. data pasien pertama dan menyebarkan informasi kesehatan (Sobrina, 2011). Dalam dunia layanan kesehatan saat ini, kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan pemerintah maupun swasta merupakan hal yang paling penting dan menjadi perhatian di perhatian secara global. Kualitas layanan yang diberikan akan menentukan daya saing dan integritas suatu struktur sistem layanan kesehatan suatu negara (Senić, V., dan Marinković, 2012). Pasien akan mencari profesional kesehatan yang kompeten yang dapat memberikan layanan medis berkualitas tinggi.

Selain itu, dalam meningkatkan sistem layanan kesehatan secara keseluruhan, terdapat peningkatan fokus pada pelaporan dan perbandingan kualitas tenaga kesehatan profesional. Dalam upaya meningkatkan standar layanan kesehatan yang diberikan secara nasional, pelaporan data mengenai kualitas penyedia layanan kesehatan telah menjadi taktik yang umum. Strategi

ini mencoba mendorong penyedia layanan yang berkinerja buruk untuk meningkatkan standar kualitas mereka dengan membuat mereka membandingkan diri mereka satu sama lain. Hal ini tidak hanya menguntungkan penyedia layanan itu sendiri tetapi juga memberdayakan pasien untuk memilih penyedia layanan yang berkinerja baik ketika mencari suatu perawatan tertentu (Bartha, *et al.*, 2021). Dengan mengungkapkan data tentang kualitas tenaga kesehatan profesional, hal ini tidak hanya mendorong transparansi namun juga memberikan pasien kemampuan untuk memutuskan layanan kesehatan mereka sendiri berdasarkan pengetahuan mereka. Oleh karena itu, harus ditekankan bahwa penyedia layanan kesehatan tidak hanya harus berkonsentrasi pada penerapan teknis metode mereka tetapi juga menawarkan layanan pelanggan terbaik. Layanan pelanggan penting bagi pasien, oleh karena itu profesional kesehatan perlu menyadari hal ini dan memenuhi kebutuhan mereka.

Penyedia layanan kesehatan harus menjadikan layanan pelanggan sebagai prioritas dalam praktik layanan kesehatan berarti mengukurnya secara efektif dan tepat serta mendeskripsikannya dalam istilah yang bermakna. Konsumen dapat memperoleh kesadaran komprehensif tentang berbagai elemen yang membentuk pengalaman pasien dengan diberikan metrik kualitas layanan dan penilaian konsumen. Dengan melakukan hal ini, masyarakat dapat memutuskan layanan kesehatannya dengan yakin akan kualitas layanan yang akan mereka terima. Pada akhirnya, penilaian konsumen dan pengukuran

kualitas layanan harus dilakukan secara bersamaan untuk memahami pengalaman yang dirasakan oleh pasien sepenuhnya (Daskivich, *et al.*, 2017).

Kemampuan untuk membuat pasien merasa puas sangat penting guna memberikan perawatan medis berkualitas tinggi. Untuk menjamin pasien menerima layanan terbaik dan mendapatkan pengalaman positif, institusi layanan kesehatan harus mengutamakan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi semakin penting dalam menentukan seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi layanan kesehatan dalam memberikan pelayanan. Organisasi layanan kesehatan dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan serta loyalitas dan kepercayaan pasien dengan secara rutin melacak dan meningkatkan peringkat kepuasan pasien. Hal ini dapat menghasilkan hasil yang lebih baik bagi pasien, peningkatan rujukan, dan reputasi positif bagi rumah sakit itu sendiri. Selain itu, kepuasan pasien berfungsi sebagai indikator seberapa baik penyedia layanan kesehatan memenuhi aspek kualitatif layanan.

Kepuasan pasien bukan hanya ukuran seberapa puas pasien dengan pengalamannya secara keseluruhan, tetapi juga mencerminkan kualitas layanan yang diberikan (Mohan, *et al.*, 2021). Karena kepuasan pasien dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kualitas layanan kesehatan, keterampilan komunikasi dan interpersonal penyedia layanan kesehatan, aksesibilitas dan kenyamanan layanan, dan keterlibatan pasien dalam proses pengambilan keputusan, penyedia layanan kesehatan harus bekerja keras.

untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasiennya. Kepuasan pasien adalah prioritas utama bagi penyedia layanan kesehatan karena hal ini tidak hanya mencerminkan kualitas layanan yang diberikan namun juga berdampak besar terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien memainkan peran penting dalam mencapai manajemen kualitas total di organisasi layanan kesehatan. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan kepuasan mereka terhadap pengalaman layanan kesehatan sangat penting dalam menentukan keberhasilan program manajemen kualitas secara menyeluruh (Kalfon, *et al.*, 2016).

Sebagian besar pasien pada poli gigi di RSUD Kanjuruhan merupakan peserta BPJS, yang proses pendaftaran pasien BPJS membutuhkan waktu tunggu yang relatif lebih lama daripada pasien umum dikarenakan harus menyiapkan berkas-berkas yang lengkap sebagai persyaratan pendaftaran dan sangat bergantung pada sistem jaringan internet secara *online* dan server BPJS itu sendiri. Secara tidak langsung kepuasan pasien terhadap pelayanan akan berdampak karena banyak sekali dijumpai keluhan-keluhan pasien mengenai waktu tunggu yang seharusnya pasien mendapat pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat.

Penelitian ini melakukan survei awal dengan mewawancarai 8 staf dan tenaga kesehatan RSUD Kanjuruhan yang menjadi responden untuk mengetahui angka kepuasan secara keseluruhan yang diharapkan untuk menunjang mutu pelayanan rumah sakit terhadap pasien, dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.1** Jawaban Responden terhadap Survei Awal (Harapan Staf dan Tenaga Kesehatan Mengenai Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan RSUD Kanjuruhan secara Keseluruhan)

No.	Responden	Rate (%)
1.	Responden 1	85%
2.	Responden 2	100%
3.	Responden 3	95%
4.	Responden 4	70%
5.	Responden 5	90%
6.	Responden 6	100%
7.	Responden 7	100%
8.	Responden 8	80%
	<b>Rata- rata</b>	<b>90%</b>

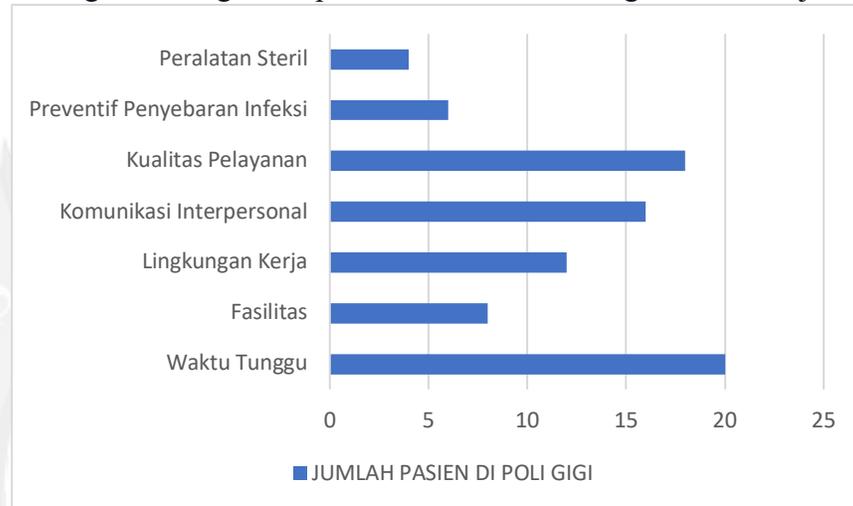
Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, didapatkan hasil 90% yang di mana angka ini hampir sempurna, menunjukkan harapan para staf dan tenaga kesehatan terhadap mutu pelayanan rumah sakit kepada pasien dapat dilakukan sebaik mungkin untuk mendapatkan hasil yang paripurna.

Poli gigi memainkan peran cukup penting dalam membentuk pengalaman pasien yang akan memengaruhi angka kepuasan pasien di rumah sakit, karena harus selalu menekan pentingnya menjaga standar tinggi dalam aspek kebersihan dan kontrol infeksi, sikap profesional termasuk komunikasi dan mengontrol durasi waktu tunggu pasien, dan aksesibilitas (Aldossary, *et al.*, 2023). Penelitian dilakukan pada poli gigi dengan harapan dapat mewakili kepuasan pasien pada RSUD Kanjuruhan secara keseluruhan, sehingga dilanjutkan dengan melakukan survei kepada 24 responden yang merupakan

pasien poli gigi RSUD Kanjuruhan untuk mendapatkan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

**Grafik 1.1** Jawaban Responden terhadap Survei Awal (Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan)



Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2023)

Berdasarkan grafik 1.1 di atas, didapatkan empat faktor tertinggi yang mempengaruhi kepuasan pasien, di antaranya waktu tunggu, komunikasi interpersonal, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Setelah didapatkan keempat faktor tersebut, melanjutkan menanyakan kepada 20 responden lain untuk meninjau lebih lanjut dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2** Jawaban Responden terhadap Survei Awal (Kepuasan Pasien terhadap Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien)

No	Pertanyaan	Hasil (%)	
		Yes	No
1.	Apakah anda puas dengan waktu tunggu dari proses pendaftaran hingga tindakan selesai dilakukan?	10%	90%
2.	Apakah anda puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh dokter?	60%	40%
3.	Apakah anda puas dengan lingkungan kerja (ruangan praktik) di Poli Gigi?	75%	25%
4.	Apakah anda puas dengan kualitas pelayanan secara keseluruhan?	55%	45%
Rata-rata		50%	50%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2023)

Berdasarkan hasil survei awal yang telah tercantum pada tabel-tabel di atas dapat membuktikan jika terdapat kesenjangan antara harapan pihak rumah sakit terhadap angka kepuasan pasien dengan fakta yang terjadi. Di mana persentase responden rata-rata terhadap keempat faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu sebesar 50%, angka tersebut jauh dari angka 90%. Data menunjukkan sebanyak 90% pasien merasa belum puas dengan waktu tunggu, 40% belum puas dengan komunikasi interpersonal dokter kepada pasien, 25% belum puas dengan lingkungan kerja di Poli Gigi, dan 45% belum puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prakoewoswa, *et al.* (2022) diketahui bahwa hasil pengukuran gap antara ekspektasi pasien dan layanan yang diterima menunjukkan nilai negatif, dimana menunjukkan bahwa

harapan pasien dalam pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi. Perbedaan inilah yang dapat menciptakan ketidakpuasan dan memengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan. Didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya oleh Jenkinson, *et al.* (2002), Astuti dan Nagase (2014), dan Fan *et al.* (2019) menyatakan terdapat banyak faktor dapat berkontribusi pada kepuasan yang dirasakan oleh pasien di antaranya adalah kenyamanan secara fisik, dukungan emosional, persepsi pasien tentang kualitas layanan kesehatan, termasuk penyediaan layanan kesehatan yang tepat waktu, terorganisir, dan berpusat pada pasien, sikap staff medis, teknologi, dan kenyamanan rumah sakit.

**Waktu tunggu** dan kepuasan pasien adalah dua elemen penting dalam industri layanan kesehatan. Fasilitas medis menyadari dampak waktu tunggu terhadap kepuasan pasien (Li, *et al.*, 2021). Untuk mempertahankan pengalaman pasien sebaik mungkin dan kepuasan umum, praktisi layanan kesehatan bekerja keras untuk mengatur waktu tunggu di klinik mereka secara efisien. Rumah sakit dan kantor medis dapat meningkatkan kebahagiaan pasien dan kualitas layanan secara keseluruhan dengan menurunkan waktu tunggu. Penelitian menunjukkan bahwa ketika pasien mengalami waktu tunggu yang lebih singkat untuk mendapatkan layanan kesehatan, tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat. Hal ini dapat menghasilkan umpan balik positif dari pasien, kunjungan berulang, dan rekomendasi kepada orang lain.

Kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam meningkatkan hasil dan pengalaman menerima perawatan gigi secara umum. Tercapainya kepuasan pasien memerlukan **komunikasi yang baik** antara dokter gigi dan pasien. Hal ini memungkinkan dokter gigi untuk memahami tuntutan, harapan, dan kekhawatiran pasiennya serta mendorong pengembangan hubungan yang kuat dan dapat dipercaya. Selain itu, kepercayaan pasien terhadap dokter giginya meningkat melalui komunikasi yang baik antara kedua pihak. Hasilnya, pasien akan lebih puas dan mendapatkan pengalaman perawatan gigi yang lebih baik. Komunikasi pasien gigi yang efektif juga memiliki sejumlah keuntungan lainnya. Hal ini menumbuhkan interaksi yang baik dengan pasien dan rasa puas dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi sehingga meningkatkan kepuasan kerja dokter gigi (Kotzer, *et al.*, 2012).

**Lingkungan** praktik dokter gigi memainkan peran penting dalam memicu kecemasan dan ketakutan terhadap dokter gigi sehingga personel di dalam lingkungan tersebut memiliki peran penting dalam menciptakan suasana yang tepat di klinik gigi, yaitu dengan bersikap positif, penuh perhatian, dan tidak tampak tergesa-gesa (Bare dan Dundes, 2004). Mengenalkan aroma lingkungan yang menyenangkan ke di klinik gigi dengan menutupi bau eugenol dan potensi efek ansiolitik dari bau itu sendiri juga dapat membantu mengurangi rasa cemas dan takut. Aroma dapat memicu berbagai emosi dan dapat mengondisikan pasien secara negatif terhadap perawatan gigi. Aroma terapi merupakan pendekatan pengobatan alternatif, dengan menggunakan

minyak esensial tanaman aromatik dapat menghasilkan efek fisiologis atau farmakologis yang positif melalui indra penciuman (Muzzarelli, 2006). A sensory-adapted dental environment (SDE) juga dapat mendorong relaksasi secara perilaku dan psikofisiologis dengan menekan rasa cemas yang timbul terutama pada anak yang memiliki gangguan perkembangan (Shapiro, *et al.*, 2007; Shapiro, *et al.*, 2009).

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini perlu dikaji menggunakan analisis kuantitatif berjudul **Pengaruh *Waiting Time*, *Interpersonal Communication*, *Environment*, dan *Service Quality* terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang, Jawa Timur.**

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pengaruh *short waiting time* terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Kanjuruhan?
2. Bagaimana pengaruh *interpersonal communication* terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Kanjuruhan?
3. Bagaimana pengaruh *environment* terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Kanjuruhan?
4. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Kanjuruhan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh *waiting time* terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Kanjuruhan.
2. Untuk menganalisis pengaruh *interpersonal communication* terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Kanjuruhan.
3. Untuk menganalisis pengaruh *environment* terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Kanjuruhan.
4. Untuk menganalisis pengaruh *service quality* terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Kanjuruhan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, di antaranya:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bisa memberi kontribusi mengenai berbagai kajian ilmu yang berkaitan dengan dimensi-dimensi yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a) Sebagai sumber informasi yang dapat dipertimbangkan oleh pihak manajerial rumah sakit di Indonesia dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien khususnya di Poli Gigi di RSUD Kanjuruhan.

- b) Menambah referensi mengenai perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajerial rumah sakit yang dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan studi-studi selanjutnya.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan mengenai gambaran secara umum yang menjadi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian (secara teoritis maupun praktis), dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini tertuliskan penjabaran secara jelas mengenai teori-teori yang digunakan dalam melakukan analisis, penelitian terdahulu, model penelitian, serta hipotesis.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Pada bab ini mencantumkan mengenai objek penelitian, unit analisis, jenis penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis data, sumber data, pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas hasil dari penelitian.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan peneliti dalam penelitian, serta masukan dan saran bagi rumah sakit terkait.