

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rumah Sakit merupakan institusi yang menyediakan layanan kesehatan komprehensif. Rumah sakit memiliki peranan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dengan menyediakan berbagai macam pelayanan medis yang mencakup perawatan darurat, rawat inap, rawat jalan, dan layanan khusus lainnya. Berdasarkan hasil wawancara pasien terdapat beberapa kekurangan dalam administrasi atau pengelolaan khususnya di bagian poli gigi Rumah Sakit Sitanala Tangerang.

Didapatkan informasi bahwa *response time* di bagian poli gigi tergolong cukup lama. Hal ini menunjukkan untuk peningkatan dalam aspek ini. Sementara itu, mengenai *price fairness* pelayanan di poli gigi tergolong mahal, menunjukkan potensi hambatan akses bagi pasien yang kurang mampu secara finansial. Mengenai fasilitas, kurangnya jumlah kursi di poli gigi dan kurangnya kebersihan. Di sisi kualitas pelayanan (*service quality*) terdapat kurangnya tenaga medis dan keluhan mengenai lamanya waktu pelayanan. Sehingga memberikan gambaran tentang aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan *service quality* di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang.

Pelayanan kesehatan gigi menjadi parameter penting yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu fasilitas kesehatan. Poli gigi merupakan bagian integral dari pelayanan medis yang disediakan untuk masyarakat. Poli gigi merupakan bagian penting dari pelayanan medis yang disediakan oleh Rumah

Sakit, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui hubungan *response time*, *price fairness*, *service quality*, dan *facilities* terhadap tingkat kepuasan pasien di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang.

Response time, *price fairness*, *service quality*, dan *facilities* yang disediakan di poli gigi dapat menjadi faktor penentu dalam meningkatkan atau menurunkan tingkat kepuasan pasien. *Response time* menjadi penting karena memberikan gambaran tentang efisiensi layanan kesehatan yang diberikan. Sesuai dengan peneliti Janitra et al. (2021) terdapat hubungan antara *response time* dan kepuasan pada pasien rawat jalan.

Serupa dengan pernyataan Sholeha et al. (2021) bahwa *response time* yang lebih cepat menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, sedangkan *response time* yang lebih lama menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih rendah, sehingga gap penelitian ini menjadi latar belakang penelitian ini. Sebagai bentuk praktik keperawatan profesional, keperawatan berfokus pada *response time*.

Selain *response time* adapun *service quality* yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap tingkat kepuasan. Pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijadwalkan terdapat korelasi yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien (Pratiwi et al., 2022). Fasilitas yang nyaman, bersih, dan memadai di poli gigi dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pasien dan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Sagay et al. (2023) fasilitas yang nyaman, tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi. *Price fairness* merupakan penilaian mengenai hasil terhadap harga yang dibebankan kepada konsumen yang memberikan kesan wajar, adil dan dapat diterima ataukah tidak. Tingkat kepuasan pasien adalah indikator utama dari

keberhasilan layanan kesehatan gigi di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang. Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Dengan memahami dan menganalisis hubungan antara *response time*, *price fairness*, *service quality* dan fasilitas terhadap kepuasan pasien, sehingga penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang berharga untuk pengembangan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan gigi di RSUP Sitanala Tangerang.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pasien di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang, hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap *response time* dari poli gigi RSUP Sitanala Tangerang belum puas terhadap ketersediaan layanan di poli tersebut karena kekurangan dalam administrasi atau pengelolaan di poli gigi. Namun terdapat pasien yang menyatakan poli gigi jauh, hal ini menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan dalam aspek ini.

Sementara itu, semua responden merasa bahwa biaya pelayanan di poli gigi tergolong sedikit mahal. Mengenai fasilitas poli gigi, sebagian besar responden merasa kurangnya jumlah kursi di poli gigi dan kurangnya kebersihan, serta hanya sedikit yang merasa nyaman dengan suhu ruangan yang dingin. Di sisi pelayanan dokter gigi, mayoritas responden menyatakan adanya kurangnya tenaga medis dan keluhan mengenai lamanya waktu pelayanan.

Hasil ini memberikan gambaran tentang aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Poli Gigi RSUP Sitanala Tangerang. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti ingin melakukan penelitian

mengenai analisis hubungan *response time*, *price fairness*, *service quality*, dan *facilities* terhadap kepuasan pasien di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, ditemukan bahwa pentingnya mengangkat topik penelitian kepuasan pasien poli gigi, dan terdapat beberapa faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien, yaitu *response time*, *service quality*, *price fairness* dan fasilitas. Sehingga terapat rumusan masalah yang akan dijawab yaitu apakah ada hubungan *response time*, *service quality*, *price fairness*, *facilities* terhadap tingkat kepuasan pasien poli gigi di RSUP Sitanala Tangerang. Pertanyaan penelitian yang bisa diambil adalah:

1. Apakah *response time* signifikan berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang?
2. Apakah *service quality* signifikan berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang?
3. Apakah *price fairness* signifikan berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang?
4. Apakah *facilities* signifikan berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh positif *response time* terhadap *patient satisfaction* di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang.

2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh positif *service quality* terhadap *patient satisfaction* di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh positif *price fairness* terhadap *patient satisfaction* di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang.
4. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh positif *facilities* terhadap *patient satisfaction* di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa cara untuk melihat manfaat dari temuan penelitian ini. Dari segi manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di poli gigi Rumah Sakit Umum Pusat Sitanala Tangerang. Dari segi manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi manajemen Rumah Sakit Umum Pusat Sitanala Tangerang.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini meliputi:

1. Kontribusi terhadap Pengetahuan: Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara *response time*, *service quality*, *price fairness*, *facilities*, terhadap *patient satisfaction* di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang. Hal ini akan memperkaya literatur tentang manajemen pelayanan kesehatan.

2. Pengembangan Teori: temuan dari penelitian ini membantu dalam mengembangkan teori-teori baru atau memperkuat teori-teori yang sudah ada dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan.
3. Pengembangan Metode Penelitian: Hasil penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori manajemen pelayanan kesehatan yang lebih baik

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini meliputi:

1. Pengembangan Strategi Pelayanan: Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen rumah sakit untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di poli gigi RSUP Sitanala Tangerang.
2. Peningkatan Kepuasan Pasien: Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, rumah sakit dapat melakukan perbaikan yang sesuai untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien, yang dapat meningkatkan citra dan reputasi rumah sakit.
3. Penyusunan Kebijakan: Temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk menyusun kebijakan-kebijakan baru atau mengubah kebijakan yang sudah ada di rumah sakit, terutama terkait dengan manajemen pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan suatu kerangka yang memberikan petunjuk mengenai pokok-pokok pembahasan dalam suatu penelitian. Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari 5 bab yaitu:

1. Bab 1 merupakan pendahuluan yang memperkenalkan latar belakang masalah, tujuan penelitian, serta ruang lingkup studi.
2. Bab 2 akan menjelaskan tinjauan Pustaka terkait topik penelitian.
3. Bab 3 mencakup metodologi penelitian yang digunakan.
4. Bab 4 akan membahas hasil temuan penelitian.
5. Bab 5 berisi kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan sebelumnya.

