

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan menurut WHO adalah sebagai keadaan sejahtera secara fisik, mental dan sosial secara utuh dan bukan hanya terbebas dari penyakit atau kelemahan. Sedangkan menurut Kementerian Kesehatan yang sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Kesehatan No.17 Tahun 2023 kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, sosial, maupun ekonomi yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif. Adapun pandangan Islam tentang kesehatan adalah nikmat terbesar setelah iman dan seorang muslim wajib menjaga kesehatannya sebagai bentuk rasa syukur kepada Allah.

Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif dan paliatif (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2024). Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotive, preventif, kuratif, rehabilitative dan paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Rumah sakit berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena fungsinya sebagai penyedia layanan kesehatan. Rumah sakit wajib memberikan layanan berkualitas tinggi sesuai standar serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30 tahun 2022 bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang aman dan bermutu sesuai dengan standar pelayanan.

Salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit adalah pelayanan gigi yang terdiri dari dua jenis utama yaitu pelayanan gigi umum dan pelayanan gigi spesialis.

Pelayanan gigi umum mencakup tindakan preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilakukan oleh dokter gigi umum. Layanan ini meliputi pemeriksaan gigi rutin, pembersihan karang gigi (scaling), penambalan gigi berlubang, pencabutan gigi sederhana serta edukasi kesehatan gigi dan mulut. Pelayanan ini biasanya menjadi pintu pertama bagi pasien sebelum dirujuk ke spesialis jika diperlukan perawatan lebih lanjut (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Pelayanan gigi spesialis ditangani oleh dokter gigi spesialis yang memiliki keahlian khusus dalam bidang tertentu. Pelayanan ini mencakup berbagai subspecialisasi, seperti ortodonti (perawatan kawat gigi), prostodonsia (pembuatan gigi tiruan), periodonsia (perawatan jaringan penyangga gigi), konservasi gigi (perawatan saluran akar), bedah mulut (operasi gigi bungsu dan tindakan bedah lainnya) serta pedodontia (perawatan gigi anak) (Persatuan Dokter Gigi Indonesia, 2022). Pelayanan spesialis ini diperlukan untuk menangani kasus yang lebih kompleks dan membutuhkan keahlian serta peralatan yang lebih canggih.

Pelayanan bedah mulut merupakan bagian dari pelayanan kesehatan gigi yang menangani berbagai kondisi kompleks yang tidak dapat diselesaikan dengan tindakan perawatan gigi umum. Prosedur yang dilakukan dalam pelayanan ini meliputi pencabutan gigi impaksi, pengangkatan kista rahang, perawatan trauma pada rahang dan wajah serta tindakan bedah minor lainnya (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Pada usia muda (anak-anak dan remaja) pencabutan gigi sering dilakukan karena gigi sulung yang persisten, maloklusi atau trauma. Pada usia dewasa pencabutan lebih sering dilakukan akibat infeksi, penyakit periodontal atau gangren pulpa. Pelayanan bedah mulut juga berperan dalam menangani kasus-kasus infeksi dan kelainan pada rongga mulut yang membutuhkan intervensi lebih lanjut oleh dokter gigi spesialis bedah mulut (Persatuan Dokter Gigi Indonesia, 2022). Poliklinik gigi dan bedah mulut di RS YARSI merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan gigi yang memiliki peran penting dalam menangani berbagai kasus kesehatan gigi dan mulut khususnya yang memerlukan tindakan bedah. Sebagai salah satu layanan spesialis, poliklinik ini menangani berbagai kasus seperti pencabutan gigi kompleks, operasi gigi impaksi, perawatan trauma rahang, serta prosedur bedah minor lainnya yang membutuhkan kompetensi dokter gigi spesialis

bedah mulut.

RS YARSI merupakan salah satu rumah sakit swasta di Indonesia yang berkomitmen dalam memberikan pelayanan kesehatan berkualitas termasuk bagi pasien yang terdaftar dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS kesehatan. Sebagai rumah sakit yang menerima pasien BPJS, RS YARSI menyediakan berbagai layanan kesehatan termasuk pelayanan gigi dan mulut yang mencakup tindakan preventif, kuratif, dan rehabilitative yang merupakan salah satu layanan dalam kategori perawatan gigi dan mulut. Salah satu unit pelayanan unggulan di bidang kedokteran gigi adalah poliklinik gigi bedah mulut RS YARSI yang melayani pasien pencabutan gigi, pembedahan gigi bungsu, pengangkatan gigi yang tidak normal, pengobatan abses atau tumor pada mulut, perbaikan bentuk atau fungsi rahang dan wajah baik pasien umum maupun peserta BPJS kesehatan. Dengan tenaga medis profesional serta fasilitas yang memadai, RS YARSI berupaya memberikan pelayanan yang optimal bagi seluruh pasien termasuk peserta BPJS guna meningkatkan kualitas kesehatan gigi dan mulut masyarakat.

Di RS YARSI pelayanan bedah mulut menjadi salah satu layanan unggulan dalam kategori perawatan gigi dan mulut. Sebagai salah satu poliklinik dengan jumlah kunjungan pasien yang tinggi khususnya dari peserta BPJS, poliklinik ini menangani rata-rata 40 pasien per hari (RS YARSI, 2024). Dengan asumsi bahwa pelayanan berlangsung selama 18 hari kerja dalam satu bulan (dengan mempertimbangkan hari libur dan akhir pekan) maka total estimasi pasien dalam satu bulan adalah $40 \text{ pasien} \times 18 \text{ hari}$ yaitu sebanyak 720 pasien. Oleh karena itu, angka 720 digunakan sebagai dasar penentuan jumlah populasi dalam penelitian ini. Tingginya angka kunjungan ini menunjukkan pentingnya pelayanan bedah mulut di RS YARSI dalam memberikan akses perawatan bagi masyarakat yang membutuhkan. Dengan jumlah pasien yang banyak di poliklinik gigi bedah mulut dan memiliki kasus yang lebih kompleks sehingga membutuhkan layanan dengan standar kualitas yang tinggi maka diperlukan survei kepuasan pasien mengenai kualitas pelayanan. Poliklinik gigi bedah mulut menjadi poli dengan kunjungan terbanyak kedua di RS YARSI dan selama ini belum pernah dilakukan survei terkait

kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dalam konteks layanan BPJS di poliklinik gigi bedah mulut RS YARSI kualitas pelayanan mencakup aspek kenyamanan lingkungan poliklinik gigi (Tangible), ketepatan waktu layanan (Reliability), kesigapan tenaga medis dalam melayani pasien (Responsiveness), kompetensi tenaga medis dan rasa aman yang diberikan kepada pasien (Assurance), sikap ramah, perhatian dan kemudahan akses layanan bagi pasien (empathy). Pasien BPJS sering kali menghadapi berbagai tantangan dalam akses pelayanan kesehatan seperti waktu tunggu yang lama, keterbatasan fasilitas serta jumlah tenaga medis yang harus melayani banyak pasien dalam sehari. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka. Evaluasi terhadap aspek kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu, kompetensi tenaga medis, kenyamanan fasilitas serta kenyamanan pasien selama proses perawatan menjadi hal yang penting untuk diteliti (WHO, 2020).

Rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Mutu pelayanan mempengaruhi akreditasi suatu rumah sakit tersebut. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien. Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. (Laeliah & Subekti, 2017). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit mengatakan bahwa waktu tunggu rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit. (Kemenkes RI, 2008).

Salah satu untuk mengukur kepuasan pasien juga berkaitan erat dengan indikator mutu layanan yang menjadi standar dalam menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No.

129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit terdapat beberapa indikator mutu yang berhubungan langsung dengan pelayanan bedah mulut dan kepuasan pasien antara lain adalah waktu tunggu pelayanan, ketepatan pemberian terapi, keselamatan pasien serta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Kementerian Kesehatan RI, 2008).

Kepuasan kualitas pelayanan ditentukan oleh harapan masyarakat, salah satu upaya pemerintah untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah dengan mengembangkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Menurut Kemenkes RI standar kepuasan pasien dipelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan RI minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat diukur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan empathy. Berdasarkan survei yang dilakukan di beberapa rumah sakit diperoleh hasil sebagai berikut:

Dimensi Kualitas Pelayanan	Poliklinik Gigi & Mulut RSUD Martapura	Poliklinik Bedah Mulut RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado
<i>Tangible</i>	54,2%	81%
<i>Reliability</i>	69,5%	82%
<i>Responsiveness</i>	74,6%	89%
<i>Assurance</i>	79,7%	87%
<i>Emphaty</i>	71,2%	86%

Dapat disimpulkan di Poliklinik Gigi & Mulut RSUD Martapura adalah adanya hubungan antara ke 5 dimensi dengan kepuasan pasien dengan angka dibawah 95% maka perlu lebih ditingkatkan mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Monalisa et al., 2024). Gambaran tingkat kepuasan pasien yang menjalani prosedur tindakan bedah mulut di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis tetapi masih dibawah angka 95% maka diperlukan peningkatan mutu

pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien (Sumajouw et al., 2025).

Jika kualitas pelayanan rendah maka akan berdampak pada ketidakpuasan pasien, peningkatan keluhan serta rendahnya tingkat kepatuhan pasien terhadap pengobatan. Hal ini menjadi celah peneliti untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau masih adanya aspek yang perlu diperbaiki. Temuan dari penelitian ini dapat juga digunakan oleh manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan harapan pasien.

1.2. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

1.2.1. Rumusan Masalah

Pelayanan bedah mulut di RS YARSI merupakan salah satu layanan unggulan dalam kategori perawatan gigi dan mulut dengan jumlah kunjungan pasien yang tinggi terutama dari peserta BPJS kesehatan. Namun hingga saat ini belum pernah dilakukan survei kepuasan pasien terkait kualitas layanan dan waktu tunggu di poliklinik tersebut. Kualitas pelayanan kesehatan termasuk ketepatan waktu layanan, kompetensi tenaga medis, ketersediaan fasilitas serta pengalaman pasien selama perawatan merupakan faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan bedah mulut di RS YARSI perlu dilakukan guna mengetahui apakah layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki.

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pengaruh dimensi *Tangible* (bentuk fisik) terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI?
2. Bagaimana pengaruh *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI?
3. Bagaimana pengaruh *Responsiveness* (cepat tanggap) terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI?
4. Bagaimana pengaruh *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI?

5. Bagaimana pengaruh *empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI?
6. Bagaimana pengaruh ke 5 dimensi secara simultan terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI?
7. Dimensi mana yang berpengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI?
8. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan waktu tunggu secara simultan terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Menilai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dan waktu tunggu di poliklinik gigi bedah mulut RS YARSI serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien guna memberikan rekomendasi perbaikan mutu pelayanan.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Menganalisis pengaruh *Tangible* (bentuk fisik) terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI.
2. Menganalisis pengaruh *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI.
3. Menganalisis pengaruh *Responsiveness* (cepat tanggap) terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI.
4. Menganalisis pengaruh *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI.
5. Menganalisis pengaruh *empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI.
6. Menganalisis pengaruh ke 5 dimensi terhadap kepuasan pasien poliklinik

gigi bedah mulut di RS YARSI.

7. Menganalisis dimensi mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI.
8. Menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan waktu tunggu secara simultan terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI.

1.4. Batasan Penelitian

1.4.1. Batasan Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di poliklinik bedah mulut RS YARSI, terutama pasien peserta BPJS kesehatan yang menjalani prosedur bedah mulut.

1.4.2. Batasan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di poliklinik bedah mulut RS YARSI.

1.4.3. Batasan Variabel

- Variabel independen (bebas): Kualitas pelayanan yang mencakup aspek kenyamanan lingkungan poliklinik gigi (*Tangible*), ketepatan waktu layanan (*Reliability*), kesigapan tenaga medis dalam melayani pasien (*Responsiveness*), kompetensi tenaga medis dan rasa aman yang diberikan kepada pasien (*Assurance*), sikap ramah, perhatian dan kemudahan akses layanan bagi pasien (*empathy*) dan waktu tunggu.
- Variabel dependen (terikat): Kepuasan pasien terhadap pelayanan poliklinik gigi bedah mulut di RS YARSI.

1.4.4. Pembatasan Waktu

Penelitian dilakukan dalam kurun waktu 1 bulan (April sampai dengan Mei 2025) yang mencakup pengumpulan data melalui data primer (kuesioner).

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di poliklinik bedah mulut RS YARSI dengan memahami tingkat kepuasan pasien serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi rumah sakit lain dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut khususnya dalam layanan bedah mulut.

1.5.2. Manfaat Khusus

- Bagi Rumah Sakit
 - a. Menyediakan data empiris tentang kepuasan pasien BPJS di poliklinik bedah mulut
 - b. Memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan layanan khususnya dalam aspek yang paling mempengaruhi kepuasan pasien.
- Bagi Akademisi
 - a. Menambah literatur tentang kepuasan pasien dalam layanan kesehatan gigi dan mulut.
 - b. Menjadi referensi bagi penelitian serupa di rumah sakit lain.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan di poliklinik bedah mulut RS YARSI baik dari aspek kepuasan pasien, efektivitas pelayanan, maupun evaluasi standar mutu layanan. Selain bermanfaat bagi rumah sakit dalam merancang strategi perbaikan layanan hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi, pemerintah, dan BPJS kesehatan dalam pengembangan kebijakan serta penelitian lebih lanjut di bidang kesehatan gigi dan mulut. Dengan demikian penelitian ini dapat mendukung upaya peningkatan mutu layanan kesehatan yang lebih baik dan berorientasi pada kebutuhan pasien.