

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit memiliki peran penting dalam penyelenggaraan upaya kesehatan serta dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Rumah Sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 rumah sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darura (Yuli & andriani, 2017). Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2024, RSUD Kabupaten Ciamis mencatatkan skor 79,1 yang menunjukkan kinerja pelayanan yang kurang baik. Pencapaian ini menarik untuk dikaji lebih dalam, mengingat skor tersebut lebih rendah dibandingkan dengan RSUD Dr. Soekardjo yang memperoleh skor IKM 82,46. Dengan demikian, meskipun kedua rumah sakit berada dalam kategori yang sama, perbedaan skor yang ada menandakan bahwa ada elemen-elemen tertentu dalam pelayanan di RSUD Kabupaten Ciamis yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis merupakan rumah sakit tipe C milik pemerintah yang terletak di Jl. Rumah Sakit No.76, Ciamis. RSUD Kabupaten Ciamis setiap tahunnya menerima pasien rawat inap dan rawat jalan dari kalangan manapun. Salah satu pelayanan yang dimiliki

RSUD Ciamis adalah pelayanan rawat jalan. Tentunya dengan harapan pasien dapat mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan dan keinginan pasien. Pelayanan yang diberikan kepada pasien memiliki dampak yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Ciamis. Oleh karena itu, baik kepuasan pasien maupun kualitas pelayanan kesehatan adalah dua hal yang tidak boleh diabaikan dalam upaya meningkatkan sistem pelayanan kesehatan.

Kepuasan adalah perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dari suatu produk atau jasa dengan harapannya. Kepuasan pasien dapat tercapai melalui pelayanan yang baik oleh tenaga medis di instansi pelayanan kesehatan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya (Dewi, 2016)..

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan pasien menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan rumah sakit untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pasien. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan cara memaksimumkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pasien yang kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan yang baik (Tjiptono, dalam Datuan dkk, 2018).

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat diukur dari lima dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan, bertujuan sebagai instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan dengan mengukur selisih antara harapan konsumen terhadap kinerja pelayanan dengan pelayanan yang sebenarnya. Berdasarkan hasil pengambilan data yang dilakukan oleh RSUD Kabupaten

Ciamis tentang pelayanan publik didapatkan bahwa kualitas pelayanan pada rawat inap nilai IKM sebesar 78,59%, rawat jalan sebesar 75,57%, IGD sebesar 80,30%, ICU sebesar 77,50%, Radiologi sebesar 77,27%, dan laboratorium sebesar 87,45%. Pelayanan publik tersebut merupakan hasil evaluasi yang dilakukan oleh pihak RSUD Kabupaten Ciamis untuk mengetahui pelayanan fasilitas medis kepada pasien guna kepentingan evaluasi supaya lebih baik setiap tahunnya.

Data tersebut menunjukkan hasil pelayanan rawat jalan tergolong paling rendah yaitu sebesar 75,57% dibandingkan fasilitas medis yang lain. Fokus pada rawat jalan menjadi krusial mengingat unit ini merupakan gerbang utama pelayanan rumah sakit dengan volume pasien terbesar dan interaksi pelayanan yang lebih intensif dibanding unit lain. Berdasarkan data yang didapat dari RSUD Ciamis mengenai hasil survei kepuasan pasien rawat jalan RSUD Ciamis pada tahun 2023. Berdasarkan data yang didapat dari RSUD Ciamis mengenai hasil survei kepuasan pasien rawat jalan RSUD Ciamis pada tahun 2023 menunjukkan klinik penyakit dalam (1) mendapat presentase kepuasan sebesar 82,5%, klinik penyakit dalam (2) 80,87%, klinik geriatric 86%, klinik syaraf 80,13%, klinik paru 83,5%, klinik jiwa/psikiater 90%, klinik anak 78,89%, klinik kulit dan kelamin 77,5%, klinik bedah 79,11%, klinik kebidanan dan kandungan 82,5%, klinik orthopedi 74,45%, klinik THT 80,5%, klinik mata 85,75%, klinik gigi dan mulut 73,5%, klinik rehabilitas 79,35%, dan klinik gigi spesialis 75,8%. Dari data tersebut, pelayanan di poli gigi dan mulut perlu mendapat perhatian khusus karena beberapa pertimbangan penting. Pertama, poli gigi dan mulut tidak hanya memiliki tingkat kepuasan terendah (73,5%), tetapi juga menunjukkan

kesenjangan yang signifikan dibandingkan rata-rata kepuasan seluruh poli yang mencapai 81,25%. Kedua, pelayanan kesehatan gigi dan mulut memiliki karakteristik unik dimana hampir seluruh tindakan bersifat invasif dan bersentuhan langsung dengan area sensitif pasien, sehingga kualitas pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan pasien. Ketiga, meskipun terdapat klinik gigi spesialis dengan nilai kepuasan 75,8%, namun secara keseluruhan pelayanan kesehatan gigi di RSUD Ciamis masih berada di bawah standar pelayanan yang diharapkan.

Sesuai dengan hasil indeks kepuasan pada tahun 2022 pada seluruh pelayanan RSUD Ciamis, poli gigi dan mulut mendapatkan hasil yang lebih rendah dari poli lainnya yaitu sebesar 71,85% dibandingkan dengan poli lainnya. Berdasarkan hasil indeks kepuasan pada tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 1,65% yaitu menjadi 73,5%. Indeks tersebut menjadi hasil terendah dibandingkan poli lainnya, contohnya hasil indeks di poli jiwa sebesar 90% dan di poli paru sebesar 83,5%.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Raharja Darma Yogi Gede, dkk pada tahun 2018 di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Umum Raharja didapatkan hasil *empathy* atau empati sebesar 97,0%, *assurance* atau jaminan sebesar 98,5%, *reliability* atau kehandalan 98,5%, *responsiveness* atau kecepatan sebesar 97,0%, dan *tangibles* sebesar 51%. Berdasarkan hasil survey awal terdapat hasil dimana dimensi *tangible* atau tampilan fisik paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Oleh karena itu terdapat kaitannya dengan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Hal

tersebut didukung dengan hasil penelitian terdahulu oleh Septriadi (2024) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien pada pasien Poli Gigi. Dilihat dari pengukuran pada setiap dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Kualitas Pelayanan berperan dalam menentukan kepuasan pasien dalam memilih dan menentukan produk atau jasa yang efektif.

Berdasarkan data tersebut maka dilakukan survey awal pada konsumen poli gigi dan mulut pada tanggal 28 Februari 2024 dengan mengambil sampel 10% yaitu sebanyak 42 pasien poli gigi dan mulut. Berdasarkan hasil survey awal diperoleh bahwa lima kualitas pelayanan frekuensi paling rendah yaitu kehandalan atau tampilan kehandalan/*Reliability* sebesar 63,33% dibandingkan indikator kualitas pelayanan yang lain yaitu tampilan fisik atau *tangibles* mendapat skor rata-rata sebesar 69,4%, kecepatan atau *responsiveness* sebesar 69,76%, empati atau *empathy* sebesar 70,71%, dan jaminan atau *assurance* sebesar 70%. Berdasarkan data tersebut peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang “hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, apakah ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hubungan tampilan fisik/*tangibles* dengan kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis.
- b. Menganalisis hubungan kehandalan / *Reliability* dengan kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis.
- c. Menganalisis hubungan Kecepatan / *Responsiveness* dengan kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis
- d. Menganalisis hubungan empati/*emphaty* dengan kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis

- e. Menganalisis hubungan jaminan/*assurance* dengan kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis.

#### **D. Lingkup Penelitian**

##### 1. Lingkup masalah

Lingkup masalah dalam penelitian ini adalah hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Poli Gigi dan Mulut di RSUD Kabupaten Ciamis.

##### 2. Lingkup Metode

Metode penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*.

##### 3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuk dalam lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat dalam bidang Kajian Administrasi Kebijakan dan Kesehatan (AKK).

##### 4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Poli Gigi dan Mulut pada Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis.

##### 5. Lingkup Sasaran

Sasaran Penelitian ini adalah pasien Poli Gigi dan Mulut RSUD Ciamis

##### 6. Lingkup Waktu

Waktu Pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Januari tahun 2024.

## E. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan khususnya di bidang Kesehatan Masyarakat dengan peminatan Administrasi Kebijakan dan Kesehatan. Sebagai referensi untuk peneliti lain yang meneliti mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

### 2. Manfaat Bagi Fakultas

Hasil penelitian dapat menjadi referensi akademis bagi mahasiswa dan dosen dalam mempelajari aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan konsumen di klinik gigi dan mulut, seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

### 3. Bagi RSUD

Sebagai acuan bagi para tenaga kesehatan, khususnya petugas bagian Poli Gigi dan Mulut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil penelitian dapat memberikan alternatif terhadap pelayanan Poli Gigi dan Mulut di hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat Poli Gigi dan Mulut di RSUD Kabupaten Ciamis.