

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah suatu keadaan yang sempurna baik secara fisik, mental dan sosial serta tidak hanya bebas dari penyakit atau kelemahan, tetapi juga adanya keseimbangan antara fungsi fisik, mental dan sosial (*World Health Organization*, 2018). Untuk mendukung kesehatan yang optimal pada semua masyarakat, perlu dilakukan dan dilaksanakan upaya-upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan umum (Putri et al., 2016). Upaya penyelenggaraan kesehatan dikaitkan dengan penyelenggaraan fasilitas kesehatan. Menurut (Kemenkes, 2016) fasilitas kesehatan atau fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk dalam menjalankan upaya pelayanan kesehatan, baik dari segi promotif, preventif, kuratif, dan juga rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah atau masyarakat.

Aktifitas jasa di tempat pelayanan kesehatan erat dikaitkan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, serta kepuasan pasien. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan. Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan tempat pelayanan kesehatan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan (Maulana, 2016). Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan. Karena layanan kesehatan menjadi pasar yang semakin kompetitif, mempelajari pengalaman pasien tentu dapat membantu praktisi untuk lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu, tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, perilaku personel tidak

memuaskan, suasana dan kondisi lingkungan yang tidak mendukung, cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, promosi iklan tidak sesuai dengan kenyataan. (Nursalam,2016)

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bhaktapur India menurut Twayana 34,4%. Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN pada tahun 2016 didapatkan bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standar yang ditetapkan kepuasan pasien >80% dengan angka komplain 4–5 kasus/bulan (Klaipetch, 2016). Pada pelayanan kesehatan di Indonesia masih ditemukannya berbagai kelemahan dalam pelayanan kesehatan masyarakatnya. Dalam hal kecepatan penanganan sakit, masalah dalam kemampuan dokter dan perawatnya, kemudian masalah dalam fasilitas kesehatan yang belum memadai (Nopiani & Sasmito, 2019).

Di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan di Sumatera barat (Monika et al., 2021). Data kepuasan pasien di salah satu rumah sakit umum daerah di Indonesia didapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan (Hafid, 2014). Kepuasan pasien di salah satu RSUD di Jakarta didapatkan hasil 83,3% (Muslim & Sari, 2018). Standar pelayanan minimal rumah sakit, kepuasan pasien rawat inap di Indonesia  $\geq 90\%$  (Permenkes RI No. 741, 2008).

Klinik Pratama Ditjen Bina Bangda merupakan salah satu klinik pratama pada lingkungan Kementerian Dalam Negeri yang melayani pelayanan pengobatan untuk karyawan / karyawan / karyawan beserta keluarga. Dimana pelayanan yang diberikan adalah pelayanan

klinik umum dan pelayanan klinik mulut dan gigi. Jasa pelayanannya pun tidak dipungut bayaran atau gratis. Artinya pasien yang datang tidak diminta imbalan dalam bentuk apapun. Ketersediaan obat yang ada merupakan bahan obat yang dibeli dari Anggaran Belanja Rumah Tangga Kementerian. Namun selama kurun waktu 3 tahun terakhir terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien. Jumlah kunjungan pasien di tahun 2020 sejumlah 3760 orang, pada tahun 2021 sejumlah 3418 orang, pada tahun 2022 sejumlah 3308 dan pada tahun 2023 sejumlah 2960 orang. Terlihat pada hasil kunjungan pasien pada tiap tahun terjadi penurunan. Dimana jumlah penurunan ini menjadi bahan koreksi bagi klinik pratama Ditjen Bina Bangsa Kemendagri.

Secara umum masalah yang dihadapi klinik adalah belum optimal memberikan sesuatu hal yang diinginkan oleh pengguna jasa. Faktor tersebut akibat dari pelayanan yang diberikan belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Klinik adalah organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas adalah suatu tuntutan yang wajib dipenuhi. Jika pasien menemukan kepuasan berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung memutuskan untuk tidak melakukan kunjungan ulang dalam tempat tinggal sakit tadi (Netriadi & Firdaus, 2021).

Dalam hal ini pasien sebagai pengguna layanan, mengapresiasi tidak hanya melihat hasil akhir dari perspektif penyembuhan, tetapi juga melihat dan merasakan saat menerima layanan. Artinya, penyedia layanan kesehatan tidak dapat bertindak tanpa rencana, tetapi dituntut untuk menciptakan kepercayaan, layanan, dan komitmen kepada pengguna layanan kesehatan untuk memengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka (Putri et al., 2016)

Apabila penyedia layanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan sumber daya kesehatan, upaya pembangunan kesehatan akan efisien dan efektif. Sumber daya kesehatan meliputi sumber daya manusia, sarana dan dana. Meningkatnya status sosial masyarakat

selama ini juga berdampak pada meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas penyedia layanan kesehatan (Netriadi & Firdaus, 2021).

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dalam manajemen, baik dalam sektor pemerintah maupun sektor swasta. Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pasien (Lubis et al., 2022). Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan memuaskan bagi pasien jika pelayanan yang diterima atau melebihi harapan, dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima di bawah harapan (Sesrianty et al., 2019).

Menurut Aryani *et al.* (2015) transformasi ekonomi pasti akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Diutarakan oleh Parasuraman dalam (Dewi, 2016) indikator dalam menilai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang banyak digunakan yaitu dikenal dengan dimensi *servqual*, lima kualitas pelayanan tersebut mencakup *tangibles* (tampilan/bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian), *assurance* (jaminan dan kepastian) dan *emphaty* (empati).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien hendaknya pihak pemberi layanan memberikan perhatian berupa meningkatkan pelayanan kepada pasien dalam memberikan pelayanan yang maksimal serta memberi kepercayaan kepada pasien. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik mampu meningkatkan kunjungan ulang pasien. (Monika et al., 2021).

Kualitas Pelayanan dikatakan baik, jika pegawai sudah menerapkan atau melaksanakan indikator penilaian kualitas pelayanan dengan tepat. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu, sesuai asuhan keperawatan/prosedur, sarana prasarana lengkap dan layak pakai, dan pegawai dalam melakukan pelayanan kesehatan komunikasi harus ramah, senyum dan sopan dalam memberikan pelayanan (2020) di rumah sakit umum kota Medan mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS terhadap

pelayanan kesehatan , mengatakan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan (Sesrianty et al., 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Malahayati kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di rumah sakit umum kota Medan dengan nilai p value = 0,0001. Penelitian yang dilakukan Meilita (2022) mengatakan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabet Medan Tahun 2022 menunjukkan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pasien dengan nilai p value 0,001 dan keeratan korelasi  $r = 0,354$ , oleh karena itu kualitas pelayanan kesehatan perlu diperhatikan dan diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien, dan berlaku sebaliknya jika kualitas pelayanan pasien kurang baik maka tingkat kepuasan pasien pun akan berkurang (Fadhurullah, 2018).

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara dari 10 pasien yang pernah berobat di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri, ditemukan responden yang kurang puas terhadap pelayanan kesehatan pada *responsive* dan *empaty*. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti akan melakukan penelitian terkait hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri.

## I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti merumuskan “apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri ?”.

## I.3 Tujuan Penelitian

### I.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri.

### I.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui distribusi frekuensi karakteristik responden di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri.
2. Mengetahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri.
3. Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri.
4. Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri.

## I.4 Manfaat Penelitian

### I.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini menjadi *evidence base* bagi Klinik Pratama Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri dalam membuat program terkait peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

## **I.4.2 Manfaat Praktis**

### **I.4.2.1 Manfaat bagi pihak klinik**

Penelitian ini di harapkan menjadi masukan bagi pihak klinik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan mengadakan pelatihan bagi perawat dan dokter untuk meningkatkan kompetensi dan melakukan perbaikan dan pelengkapan terkait fasilitas pelayanan kesehatan.

### **I.4.2.2 Manfaat bagi mahasiswa**

Diharapkan penelitian ini bermanfaat dalam memperkaya ilmu pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan selama di bangku kuliah.

### **I.4.2.3 Manfaat bagi peneliti selanjutnya**

Diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dan menjadi *evidence base* dalam melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

