

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi dinamis yang dihasilkan setelah berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Terdapat 5 dimensi kepuasan terhadap pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*) berupa kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat. Daya tanggap (*responsiveness*) berupa kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Jaminan/keyakinan (*assurance/confidence*) berupa kemampuan untuk menjadi mutu sehingga adanya kepercayaan dan keyakinan. Empati (*empathy*) berupa perhatian individual terhadap pelanggan, dan berwujud (*tangible*) yaitu adanya bukti nyata (Mukarom, 2020). Dampak tidak terpenuhinya dimensi tersebut maka akan menyebabkan ketidakpuasan pada konsumen (Pohan, 2019).

Keadaan kurangnya kepuasan pasien terjadi karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat namun tidak diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan (Achadiat, 2019). Salah satu harapan pasien saat datang ke pelayanan rawat jalan yaitu mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam pelayanan Kesehatan. Pelayanan Kesehatan menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien akan dapat memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan jika pelayanan tersebut memenuhi kualitas pelayanan dan sesuai atau lebih dengan harapan yang diharapkan oleh pasien. Oleh karena itu, perlu diperhatikan kualitas pelayanan Kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada pasien (Parasuraman, 2016).

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh pelayan kesehatan adalah belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang

diharapkan pasien. Pelayanan kesehatan merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Kenapa kepuasan pasien penting bagi jasa pelayanan, karena bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada klinik tersebut atau tidak merekomendasikan pada fasilitas kesehatan tersebut (Fidela, 2019). Rendahnya tingkat kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit maupun klinik. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit atau klinik lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2017).

Berdasarkan Permenkes RI tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien, yaitu diatas 95%, namun di Indonesia tingkat kepuasan pasien pada tahun 2022 baru mencapai 42,8% (Kemenkes RI, 2022). Adanya standar pelayanan minimal tersebut maka apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tersebut tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Dan sebaliknya jika ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien diatas 95% maka dianggap pelayanan tersebut memenuhi standar dan tentunya berkualitas.

Tingkat kepuasan pasien pada klinik di Indonesia masih ditemukan adanya pelayanan kepada pasien dengan presentase 78%. Rata-rata didapatkan dari beberapa klinik di Indonesia menunjukan 67% pasien mengeluh terhadap ketidakpuasan pasien dalam penrimaan pelayanan Kesehatan (Kemenkes RI, 2022). Di Provinsi Jawa Barat Tingkat kepuasan pasien di klinik masih tergolong rendah terhadap pelayanan pasien yaitu dengan persentase 70% (Dinkes Jabar, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Tonasih (2021), menunjukan bahwa pasien merasa puas dengan bobot 158 dan presentase rata-rata sebesar 92,02%. Tidak ada hubungan antara jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, kepesertaan BPJS dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan

kesehatan di Klinik Pratama Akbid Muhammadiyah Cirebon. Dari hasil perhitungan di atas Tingkat kepuasan pasien pada aspek berwujud, aspek keandalan, aspek empati, ketanggapan dan aspek jaminan dari pelayanan Kesehatan, meliputi loket pendaftaran, pelayanan dokter, dan pelayanan perawat, menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Klinik Pratama Akbid Muhammadiyah Cirebon. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa perlu ditingkatkan Kembali pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan memberi pelatihan tentang komunikasi dan konseling. Waktu pelayanan dokter lebih ditingkatkan Kembali dengan datang tepat waktu sehingga pasien tidak menunggu terlalu lamadan lebih cepat mendapatkan pelayanan, pengobatan, dan perlu melibatkan seluruh petugas untuk mengoptimalkan pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Akbid Muhammadiyah Cirebon agar lebih bermutu.

Penelitian Afrioza (2021) mengenai hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas sepatan Berdasarkan hasil uji statistic terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari distribusi 4 dimensi tingkat pelayanan yaitu *reliability* (p-value 0,015), *assurance* (p-value 0,040), *tangibles* (p-value 0,001) dan *empathy* (p-value 0,034). Penelitian Yusra (2020) mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan metode *cross-sectional* didapatkan hasil Kualitas pelayanan di RSU Tanjung Selamat masih kurang baik (46.5%), dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan masih rendah (58.1%). Secara statistik, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RSU Tanjung Selamat, dengan nilai  $p=0,001$  ( $p < 0.05$ ).

Penelitian yang dilakukan oleh Lumanaw (2021), menunjukan bahwa sebanyak 53,2% responden menyatakan kinerja perawat baik dan 63,6% menyatakan puas dengan kinerja yang diberikan oleh perawat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien mengenai kinerja perawat terhadap pasien rawat jalan di Puskemas Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas maka kepuasan pasien perlu dievaluasi sehingga bisa meningkatkan pelayanan kesehatan. Sehingga keterbaruan dalam penelitian ini yaitu adanya penilaian kepuasan terhadap klinik Pratama MarlinaMajalaya kabupaten Bandung yang belum pernah dilakukan evaluasi kepuasan pasien.

Salah satu tempat pelayanan kesehatan yang ada di Majalaya Kabupaten Bandung yaitu Klinik Pratama Marlina Majalaya, merupakan pelayanan Kesehatan pratama bagi masyarakat di sekitar wilayah majalaya dan sekitarnya. Dengan adanya Klinik Pratama Marlina yang terletak sangat strategis dapat membantu memberikan pelayanan Kesehatan tingkat pratama. Klinik Pratama Marlina memiliki berbagai pelayanan yaitu pelayanan umum rawat jalan dan rawat inap, pelayanan Gigi, pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, Rontgen, Laboratorium, Dalam Permenkes Nomer 9 Tahun 2014 tentang Klinik, Klinik Pratama Marlina Majalaya termasuk klinik yang memenuhi persyaratan untuk pelayanan Kesehatan bagi Masyarakat, yang meliputi pemenuhan persyaratan bangunan, yakni ruang pendaftaran/ruang tunggu, ruang pelayanan umum, pelayanan gigi, ruang administrasi, ruang obat dan habis pakai, ruang Tindakan, ruang rawat inap, ruang IGD, pojok ASI, kamar mandi/WC. Berdasarkan data kunjungan didapatkan pada bulan Oktober 2023 banyaknya kunjungan rawat jalan sebanyak 3162 orang, bulan November 2023 sebanyak 3491 kunjungan dan bulan Desember 2023 sebanyak 3856 orang. Hal tersebut memperlihatkan adanya peningkatan kunjungan setiap bulannya.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di *research* di kolom komentar kepuasan *Google Maps* Klinik Pratama Marlina yang di unduh pada hari sabtu tanggal tanggal 16 Desember 2023 pukul 22:50 terdapat beberapa keluhan atas pelayanan diantaranya menunggu hampir sejam sejak daftar, diperiksa dokter hanya sekilas-kilas saja, bagian pendaftaran kurang ramah. Namun dari sekian respon ada juga yang menyebutkan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Klinik Pratama Marlina. Hasil wawancara pada tanggal 19 Desember 2023 terhadap 10 orang,

mengenai kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi didapatkan, 7 orang diantaranya mengatakan tidak puas dikarenakan dokter belum ada pas pasien datang, memberikan penjelasan mengenai penyakit tidak jelas sehingga hanya memberi obat saja, tenaga kesehatan yang kurang ramah, tidak bisa konsultasi dan tempat duduk yang terbatas. Namun 3 orang lainnya menyebutkan bahwa merasa puas karena dokter selalu ada ketika pasien datang, tenaga kesehatan selalu menjelaskan mengenai penyakit yang dialami, pelayanan perawat maupun dokternya sangat ramah dan juga menunggu pelayanan sangat wajar dikarenakan adanya antrian.

Berdasarkan hasil di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik “Kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*).
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung berdasarkan dimensi jaminan/keyakinan (*assurance/confidence*).

4. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung berdasarkan dimensi empati (*empathy*).
5. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung berdasarkan dimensi berwujud (*tangible*).
6. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis sebagai pemberdaya ilmu dibidang promosi kesehatan khususnya pada manajemen pelayanan yang bisa memberikan kepuasan pasien rawat jalan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1) Bagi Tempat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan sebagai informasi bagi tempat penelitian dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan menjadi lebih baik.

#### **2) Bagi Perawat**

Untuk dijadikan pembuktian bagi perawat mengenai pentingnya pelayanan kesehatan yang harus diberikan oleh perawat demi kepuasan pasien.

#### **3) Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya untuk bisa menentukan upaya peningkatan kepuasan pasien rawat jalan.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian yaitu manajemen keperawatan. Masalah yang terjadi belum teridentifikasinya kepuasan pasien rawat jalan di tempat penelitian. Penelitian dilakukan pada bulan Februari 2024 dan dilakukan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan populasi sebanyak 3856 orang dan sampel sebanyak 98 orang serta analisis data menggunakan analisis univariat berupa distribusi frekuensi.