

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Kesehatan adalah kebutuhan dasar seluruh manusia. Jika manusia tidak dalam kondisi sehat maka tidak dapat memenuhi seluruh kehidupannya. Hingga dapat dinyatakan bahwa kesehatan adalah hal dasar agar dapat meneruskan kehidupan dengan baik. Bukan hanya negara maju saja yang menjadikan aspek kesehatan sebagai prioritas utama di negaranya, tetapi negara berkembang seperti Indonesia juga menjadikan kesehatan sebagai prioritas utama bagi masyarakat (Kemenkes RI, 2019).

Salah satu hal yang sangat penting dalam aspek kehidupan adalah adanya kesehatan pada tiap individu, dibuktikan dengan dilakukan oleh seseorang untuk mencapai taraf kesehatan yang baik (prima). Orang yang menderita sakit, biasanya orang tersebut akan mengusahakan cara untuk mengatasi sakitnya tersebut dengan cara mencari pengobatan yang baik dan dipercaya agar bisa sembuh. Dan seseorang akan selalu membutuhkan bantuan dari orang lain atau pihak lain seperti Rumah Sakit, Klinik Kesehatan, Puskesmas, Poliklinik Kesehatan Desa (PKD) dan Praktik Mandiri Bidan (PMB) untuk mencapai taraf kesembuhan yang diinginkan. Dan sebagai institusi yang berwenang untuk memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat luas (Kemenkes RI, 2017).

Dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah namun juga tanggung jawab swasta serta masyarakat itu sendiri. Kepuasan pasien adalah hal yang perlu diperhatikan agar suatu fasilitas kesehatan dapat bersaing dengan fasilitas kesehatan yang lain, agar pasien puas maka perlu meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh fasilitas kesehatan tersebut (Kurnia, 2012).

Pada Dinas Kabupaten Semarang terdapat 361 Pelayanan Praktik Mandiri Bidan dengan Kecamatan Bawen yang menduduki peringkat ketiga dengan jumlah 25 Pelayanan Praktik Mandiri Bidan setelah Kecamatan Ungaran Barat yang menduduki peringkat pertama dengan jumlah 30 Pelayanan Praktik Mandiri Bidan serta Kecamatan Bandungan, Tuntang dan Pabelan yang menduduki peringkat kedua dengan jumlah 26 Pelayanan PMB (BPS Kab.Semarang, 2020).

Praktik Bidan Mandiri bidan Ina adalah salah satu institusi fasilitas kesehatan untuk selalu mengusahakan untuk menyediakan fasilitas pelayanan terbaik dan berkualitas serta terdepan bagi masyarakat yang membutuhkan. Walaupun banyak PMB lain yang juga beroperasi seperti PMB Setyoningsih Domplang, tetapi dengan pelayanan terbaik yang diberikan di PMB Ina Rositasari maka akan timbul keyakinan pada masyarakat untuk terus menggunakan pelayanan kesehatan di PMB Ina Rositasari sehingga loyalitas pasien akan terbentuk terhadap PMB Ina

Rositasari Poncoruso hal ini dibuktikan dengan jumlah kunjungan pasien di PMB Ina Rositasari lebih banyak dibandingkan dengan PMB Setyoningsih.

Kepuasan merupakan salah satu indikator Standar Pelayanan Minimum di fasilitas Kesehatan seperti Rumah Sakit, Klinik Kesehatan dan termasuk Praktik Mandiri Bidan. Karena salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan (Pohan, 2007).

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan oleh sebuah institusi pelayanan kesehatan seperti Praktik Mandiri Bidan sebagai pemberi jasa layanan kesehatan. Dengan begitu Praktik Mandiri Bidan dapat memberikan pengaruh atau citra yang baik bagi pasien, sehingga citra tersebut dapat menimbulkan rasa puas terhadap jasa yang sudah diberikan. Dari rasa puas itulah akan timbul rasa kepercayaan pada diri pasien.

Mandey (2012) menyatakan bahwa kepercayaan yang timbul karena kepuasan memiliki efek yang signifikan terhadap keinginan pasien untuk kembali berobat, karena dengan sendirinya kepercayaan pasien akan muncul dan membentuk komitmen dalam diri pasien untuk tidak berpindah ke Rumah Sakit lain atau dalam konteks penelitian ini, pasien tidak akan berpindah ke PMB yang lain. Mandey (2012) juga menambahkan bahwa kepuasan, kepercayaan serta komitmen akan secara langsung mempengaruhi kesetiaan. Maka secara konsisten komitmen pelanggan bertahan secara pasti/mendalam untuk berkunjung kembali, melakukan

pembelian ulang produk atau menggunakan jasa yang terpilih dimasa mendatang.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada gilirannya, kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan pada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan. Karena pada dasarnya Loyalitas pasien adalah suatu sikap pasien yang menggambarkan suatu kesetiaannya terhadap jasa pelayanan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara berulang dalam memenuhi kebutuhan pelayanan medis, pengertian loyalitas tersebut sama dengan definisi loyalitas yang dikemukakan oleh Oliver dalam Hurriyati (2016).

Saat ini organisasi yang gencar yang mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan bukan hanya organisasi manufaktur atau jasa pada umumnya, tetapi di Indonesia, institusi Kesehatan seperti Rumah Sakit, klinik Kesehatan, puskesmas dan Praktik Mandiri Bidan pun sedang gencar dalam mengelola manajemennya demi pertumbuhan loyalitas pasien (Gisela dan Budi, 2017).

Permasalahan yang berhubungan dengan loyalitas pasien dan faktor yang dapat mempengaruhinya adalah kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), kualitas pelayanan (*service quality*) serta kepercayaan (*trust*). Dan hal yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa layanan kesehatan adalah kualitas layanan dengan melihat sarana dan prasarana fisik, kemampuan dalam memberikan layanan kesehatan, kecepatan dalam

memberikan pelayanan, jaminan dana kepastian, serta empati yang diberikan pada pasien sehingga menciptakan kepuasan pada pasien (Rahmawati, 2016).

Dalam penelitian terdahulu oleh Sholeh *et al* dalam Laila (2019) menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap loyalitas pasien dengan hasil *p*-value 0.000 dikatakan signifikan karena  $< 0.05$ . Hal ini berkaitan juga dengan penelitian Gisela dan Budi (2017) dengan nilai *p* value 0.01 yang berarti memenuhi syarat ( $< 0.05$ ), semakin berkualitas layanan yang disuguhkan pada pasien maka semakin tinggi loyalitas. Dalam membangun kesetiaan pasien, pengoptimalan kualitas layanan seperti layanan kesehatan melalui helath provider yang meyakinkan adalah sangat menentukan.

Dalam penelitiannya, Fattah (2016) menemukan hasil bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan nilai *p*-value 0.03 yang berarti  $< 0.05$ . Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Peranginangin tahun 2017 di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan hasil nilai *p*-value (0.004) Kehandalan (*Reliability*), hasil *p*-value (0.014) Daya Tanggap (*Responsiveness*), hasil *p*-value (0.018) Jaminan (*Assurance*), hasil *p*-value (0.032) Empati (*Emphaty*) dan nilai *p*-value (0.009) untuk Bukti Langsung (*Tangibles*) dengan loyalitas pasien rawat jalan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salafas Eti dan Sulistiyani (2022) menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara persepsi mutu pelayanan ANC yang meliputi 5 dimensi kepuasan (kualitas pelayanan) pasien masa pademi Covid-19 dengan tingkat kepuasan pasien di TPMB Sulistiyani dengan hasil  $p : 0,00$  kurang dari  $\alpha 0,05$ .

Kehandalan (*Reliability*) adalah suatu kemampuan dalam member pelayanan berdasarkan kesepakatan yang telah ditawarkan, contohnya dilihat dari kemampuan PMB yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, mengurus pendaftaran serta waktu memulai pengobatan/pemeriksaan pada pasien. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan respon pekerja dalam membantu serta memberi pelayanan pada konsumen dengan cepat serta tanggap, sebagai contoh kesigapan pekerja dalam memberi pelayanan, melakukan administrasi, memberi obat serta menangani keluhan. Jaminan (*Assurance*) adalah kepiawaian petugas (asisten) dalam menguasai pengetahuan tentang keseluruhan system pelayanan secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberi keamanan terhadap suatu jasa yang disediakan, contohnya adalah pengetahuan bidan pada obat-obat yang digunakan pada pelayanan tersebut.

Empati (*Emphaty*) adalah perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien atau keluarga. Dalam hal tersebut empati dapat berupa kemudahan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam melakukan komunikasi yang baik, memudahkan pasien dalam melakukan administrasi.

Sebagai contoh empati pada PMB yang sering dijumpai adalah kemudahan pasien dalam mendapatkan pelayanan yang bisa dilakukan di rumah pasien (*home care*). Bukti fisik (*Tangibles*) adalah wujud dari fisik suatu icon fasilitas meliputi penampilan gedung, suasana waiting room yang membuat nyaman pasien, serta kelengkapan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Sebagai contoh pada PMB adalah ketersediaan ruang tunggu pasien, ketersediaan parkir serta kenyamanan ruang periksa (Faiz, 2014).

Praktik Mandiri Bidan adalah tempat pelaksanaan rangkaian kegiatan pelayanan kebidanan yang dilakukan oleh bidan secara perorangan (Kemenkes RI, 2017). Menurut UU RI Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan menyatakan bahwa Tempat Praktik Mandiri Bidan (TPMB) adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang dilaksanakan (diselenggarakan) oleh Bidan dengan lulusan Pendidikan Profesi untuk memberikan pelayanan langsung pada klien.

Pada studi pendahuluan yang sudah dilakukan pada tanggal 05 Oktober 2022 pada sesi wawancara pada Bidan didapatkan adanya permasalahan yang menjadi kekurangan bagi PMB yaitu pada bagian tenaga kerja (karyawan) dimana sebagian besar pasien belum sepenuhnya menaruh kepercayaan terhadap karyawan (asisten bidan) untuk melakukan pemeriksaan atau memberikan pelayanan pada pasien jika bidan sedang tidak berada di PMB/bidan sedang bertugas di puskesmas, hal tersebut juga dikatakan oleh dua pasien yang saat itu datang berobat, juga dikarenakan dibutuhkan waktu yang lebih lama untuk pasien diberikan pelayanan

pemeriksaan, pemberian obat dan lamanya proses administrasi. Lalu dari dua pasien tersebut mengatakan mengeluhkan karena ketersediaan ruang tunggu pasien yang sempit dan minim tempat duduk, sehingga banyak pasien dan keluarga pengantar yang menunggu antrian periksa di atas motor di parkir PMB, hal itu menjadikan pasien yang datang menjadi kurang puas terhadap pelayanan yang diterima serta menimbulkan keluhan dari pasien dan keluarga pengantar pada fasilitas yang ada.

Meskipun begitu, setiap pelayanan pastilah mempunyai kekurangan dan kelebihan masing-masing, termasuk kelebihan yang ada pada pelayanan PMB Ina Rositasari. Dua pasien yang peneliti temui pada saat studi pendahuluan mengatakan bahwa mereka merasa senang dan nyaman terhadap keramahan bidan pada saat bertemu dengan pasien, bidan juga tidak pernah memandang status sosial dari pasien yang berobat ditempatnya, pasien juga mengatakan merasa nyaman saat berobat karena lingkungan PMB yang bersih serta kecepatan waktu pemeriksaan oleh bidan sehingga pasien tidak perlu menunggu lama untuk diperiksa.

Dari permasalahan diatas, ditemukan ketidak sesuaian pada 3 aspek kepuasan pelayanan yang berhubungan dengan Loyalitas pasien terhadap PMB Bidan Ina yang akan peneliti kaji, tiga aspek itu meliputi kehandalan, ketanggapan dan bukti fisik. Dimana 5 aspek dimensi kepuasan pelayanan itulah yang akan menjadi acuan yang akan digunakan untuk mengukur Loyalitas pasien terhadap pelayanan yang diberikan di PMB Bidan Ina.



Kepuasan pelayanan dan loyalitas merupakan hal yang saling berkaitan dan penting untuk dipertahankan dalam suatu perusahaan, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di PMB Bidan Ina Poncoruso.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

“Adakah Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Pada Praktik Mandiri Bidan Ina Rositasari Poncoruso ?”

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

### 1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di PMB Bidan Ina Poncoruso

### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan di PMB Bidan Ina.
- b. Untuk mengetahui gambaran loyalitas pasien di PMB Bidan Ina.
- c. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di PMB Bidan Ina.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

##### 1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian merupakan suatu wahana untuk memperoleh pengetahuan, wawasan, pengalaman, serta keterampilan yang aplikatif dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah dalam pelayanan di Praktik Mandiri Bidan.

##### 2. Manfaat Bagi Praktik Mandiri Bidan Ina

Penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan atau informasi bagi pemilik PMB sebagai bentuk pertimbangan dalam melaksanakan tugas layanan kepada masyarakat dalam menggunakan strategi pelayanan yang lebih berkualitas serta efektif pada masa mendatang.

##### 3. Manfaat Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti selanjutnya yang memiliki ketertarikan pada masalah yang sama pada masa mendatang.