

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan masyarakat melalui praktek mandiri baik *quality of care* (pelayanan profesi) dan *quality of service* (pelayanan manajemen) perlu terus diupayakan dengan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas kerjanya sehingga kebutuhan dan kepuasan pengguna jasa pelayanan kebidanan dapat dipenuhi (Depkes RI, 2008). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut bisa dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Persepsi harapan pasien merupakan tolak ukur dalam penentuan kualitas pelayanan, apabila harapan pasien terpenuhi maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Pihak TPMB yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan seharusnya menjaga agar harapan pasien terpenuhi. Jika harapan pasien tidak terpenuhi maka akan menimbulkan citra yang buruk tentang mutu pelayanan sehingga akan mempengaruhi jumlah kunjungan di TPMB yang bersangkutan (Kemenkes RI, 2010).

TPMB Ana Wahyudi merupakan salah satu TPMB yang ada di Kota Balikpapan. Berdasarkan data di TPMB Ana Wahyudi pada tahun 2020 terdapat 36 persalinan, tahun 2021 terdapat 45 persalinan dan tahun 2022 terdapat 50 persalinan. Sedangkan data kunjungan ANC tahun 2020 adalah 40 ibu hamil, tahun 2021 terdapat 45 ibu hamil, dan tahun 2022 terdapat 50. Hasil data kunjungan pasien INC dari tahun 2020-2022 di TPMB Ana Wahyudi menunjukkan bahwa terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien mungkin disebabkan oleh beberapa faktor yaitu semakin meningkatnya derajat kesehatan masyarakat, tidak adanya jaminan kesehatan (BPJS), atau kualitas pelayanan yang kurang baik sehingga pasien bersalin lebih memilih tempat

lain (Ana, 2023).

Kualitas pelayanan di TPMB Ana Wahyudi dapat dilihat dari beberapa indikator pelayanan berdasarkan pemanfaatannya melalui ketersediaan fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan terhadap waktu tunggu, sikap petugas (keramah tamahan) dalam memberikan pelayanan serta biaya pelayanan yang semakin meningkat. Tempat praktek mandiri bidan Ana Wahyudi merupakan salah satu TPMB yang ada di Balikpapan Utara, Kalimantan Timur yang sangatlah perlu memfokuskan pada kualitas pelayanan untuk meningkatkan posisi kompetitifnya agar pasien mencapai kepuasan dan akan merekomendasikan TPMB ini kepada rekan, keluarga maupun relasi lainnya. Kualitas pelayanan merupakan indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan seperti TPMB Ana Wahyudi. TPMB Ana Wahyudi akan semakin maju jika kinerjanya dapat dipertahankan. Oleh karena itu pelayanan di TPMB Ana Wahyudi harus berubah mengarah pada kekuatan pasar sehingga orientasi TPMB Ana Wahyudi harus bergeser, dengan demikian mempertahankan pelanggan adalah tujuan utama yang harus dicapai. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan (Tjiptono, 2014). Menurut Gummesson dalam referensi Tjiptono(2014) persepsi terhadap kualitas total akan mempengaruhi citra perusahaan dalam benak pelanggan. Kepuasan pasien merupakan salah satu upaya untuk menciptakan hubungan yang baik antara TPMB Ana Wahyudi dengan pelanggan.

Dalam menjamin kualitas pelayanan yang ada di TPMB Ana Wahyudi, pembangunan praktek ini menyesuaikan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2017 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktek Bidan menyebutkan bahwa Bidan Praktek Mandiri adalah tempat pelaksanaan rangkaian kegiatan, pelayanan kebidanan yang dilakukan oleh bidan secara perorangan.

1. Persyaratan ruang praktik seperti ruang tunggu yang bersih dan nyaman. Ruang periksa dengan ukuran min. $3 \times 2 \text{ m}^2$, dilengkapi tempat tidur untuk pemeriksaan dengan ukuran sesuai standar, meja dan kursi, tersedia tempat untuk mencuci tangan dengan air mengalir dan tersedia sabun atau antiseptic.
2. Ruang praktik
 - a. Ruang tindakan ukuran min. $3 \times 4 \text{ m}^2$ untuk 1 (satu) tempat tidur persalinan dengan ukuran sesuai standar, akses keluar masuk pasien lebar minimal 90 cm.
 - b. Ruang Nifas ukuran min. $2 \times 3 \text{ m}$ untuk 1 tempat tidur, terdapat tempat untuk mencuci tangan dengan air mengalir dan tersedia sabun atau antiseptik.
 - c. Kamar mandi dinding dan lantai terbuat dari bahan yang tidak tembus air dan mudah dibersihkan, keras, rata, tidak licin, dilengkapi dengan pegangan rambat (handrail), kloset diutamakan kloset duduk.
 - d. Ruang lainnya bila difungsikan untuk pemrosesan alat dan pengelolaan limbah tersedia alat dan tempat pemrosesan alat sesuai standar untuk pengelolaan limbah padat tersedia tempat sampah tertutup yang terpisah untuk limbah medis dan limbah domestik, dilapisi kantong plastik. Limbah medis yang infeksius hanya boleh disimpan maksimal 48 jam, untuk pengelolaan limbah cair diperlukan septic tank yang kedap air terpisah dari limbah rumah tangga.
3. Persyaratan Prasarana

Sirkulasi udara $15\% \times$ Luas lantai (dalam hal tidak terpenuhi 15% , maka bisa ditambah alat pengatur sirkulasi udara seperti: AC, kipas angin), cahaya terang, tersedia gorden yang mudah dibersihkan, tersedia air mengalir, tersedia sistem kelistrikan yang sesuai dengan peralatan yang digunakan, tersedia minimal 1 Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dalam kondisi siap

pakai.

Berdasarkan paparan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mendalam mengenai aspek pelayanan yang menjadi selling value pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Kita percaya bahwa persepsi tentang kepuasan konsumen akan banyak memberikan dampak positif bagi kelangsungan hidup sebuah usaha. Dari latar belakang diatas tersebut, maka judul penelitian yang ingin diangkat oleh penulis adalah “Gambaran Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pasien Bersalin Di Tempat Praktek Mandiri Bidan Ana Wahyudi, A.Md.Keb Kota Balikpapan” sebagai judul skripsi ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan diteliti adalah bagaimana gambaran persepsi kualitas pelayanan dan loyalitas pasien bersalin pada tempat praktek mandiri bidan (TPMB) Ana Wahyudi Kota Balikpapan.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menggambarkan persepsi kualitas pelayanan dan loyalitas pasien bersalin di tempat praktek mandiri bidan Ana Wahyudi, A.Md.Keb kota Balikpapan

2. Tujuan Khusus

- a) Menggambarkan persepsi kualitas pelayanan yang ada di tempat praktek mandiri bidan Ana Wahyudi, A.Md.Keb kota Balikpapan
- b) Menggambarkan loyalitas pasien di tempat praktek mandiri bidan Ana Wahyudi, A.Md.Keb kota Balikpapan

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu manajemen dalam kebidanan, khususnya mengenai persepsi kualitas pelayanan bidan untuk menunjang kepuasan pasien yang berkunjung dan memakai jasa pelayanan di TPMB Ana Wahyudi.

2. Bagi Lahan Praktek

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan yang dipertimbangkan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, merumuskan program dan tujuan serta pengambilan keputusan strategis dalam rangka pengembangan lahan praktek.

3. Untuk Lembaga

Diharapkan kegunaan penelitian ini dapat menambah kajian ilmu mengenai pentingnya gambaran persepsi kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Disamping itu hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama dikemudian hari.