

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan dimulai pada tahun 2019 dengan 12 indikator yang salah satu diantaranya adalah pelayanan kesehatan ibu bersalin, dan tolak ukur dari capaian tersebut adalah jumlah ibu bersalin yang mendapatkan pelayanan persalinan sesuai dengan standar di fasilitas kesehatan. Sampai tahun 2021 capaian SPM kesehatan ibu bersalin masih belum mencapai 100%. Provinsi Kalimantan Timur hanya mencapai 95,1% sementara menurut Dinas Kesehatan Kota Balikpapan capaian pelayanan kesehatan ibu bersalin hanya 99,2% dengan total capaian 10.148 ibu hamil dari total sasaran 10.156 ibu hamil Tahun 2021 (Dinkes Balikpapan, 2021).

Kepuasan pasien adalah keluaran “outcome” layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2013).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di selenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang di tetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Kemenkes dalam Muninjaya, 2014).

Mutu pelayanan kesehatan erat hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien, makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan merupakan penilaian subjektif, setiap orang akan memiliki penilaian yang berbeda untuk satu mutu pelayanan yang sama. Sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun telah memuaskan pasien, namun ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi kinerjanya tidak terpenuhi (Walyani,

2015).

Pelayanan persalinan adalah pemberian layanan bersalin secara berkualitas, dimana penolong persalinan harus bersikap baik dan profesional serta memberikan pelayanan sesuai dengan evidence based practice (IBI, 2012).

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik. Klinik adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative. Klinik dapat dilaksanakan dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, pelayanan satu hari (one day care) dan/atau home care. Klinik dapat dimiliki oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, atau masyarakat. Klinik yang dimiliki oleh masyarakat yang menyelenggarakan rawat jalan dapat didirikan oleh perorangan atau badan usaha (Permenkes No. 9 Tahun 2014).

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh klinik adalah pelayanan pada pasien rawat inap. Pasien rawat inap merupakan pasien yang kontak secara langsung dan sering dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, khususnya pasien yang berada di ruang rawat kebidanan, bukan hanya dalam perawatan saja yang diterima tetapi memerlukan tindakan yang cepat, tepat dan terampil dalam pertolongan persalinan. Mutu pelayanan pasien di ruang rawat inap merupakan suatu nilai tersendiri yang berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan di ruang rawat inap, dan dapat dijadikan strategi dalam pemasaran pelayanan klinik kepada masyarakat.

Klinik Nabila merupakan salah satu klinik swasta penyedia layanan jasa kesehatan di kota Balikpapan. Klinik Kesehatan Ibu dan Anak Nabila mulai beroperasi pada tahun 2001 dengan memiliki fasilitas kebidanan dan dokter obgyn (USG). Berdasarkan data jumlah persalinan di Klinik Kesehatan Ibu dan Anak Nabila jumlah persalinan mengalami penurunan sejak 3 tahun terakhir, dimana tahun 2020 jumlah persalinan sebanyak 275

persalinan, tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 221 persalinan dan tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 171 persalinan. Terjadinya penurunan jumlah pasien Klinik Nabila disebabkan oleh beberapa faktor yaitu ketersediaan dokter spesialis yang yang belum ada di klinik, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, serta adanya rumah sakit pesaing yang kualitas pelayanan lebih unggul dibandingkan klinik nabila (Data Klinik Kesehatan Ibu dan Anak Nabila Balikpapan, 2022).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tersebut, penulis tertarik ingin mengkaji lebih lanjut mengenai **“Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Ibu Bersalin di Klinik Nabila Kota Balikpapan Tahun 2023”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan bahwa masalah yang ada di Klinik Kesehatan Ibu dan Anak Nabila adalah tingkat kepuasan pasien yang menurun oleh sebab faktor yang mempengaruhinya.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Ibu Bersalin di Klinik Nabila Kota Balikpapan Tahun 2023.

2. Tujuan khusus

- a. Diketuainya gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Tangible* (bukti langsung) di Klinik Nabila.
- b. Diketuainya gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Responsiveness* (ketanggapan) di Klinik Nabila
- c. Diketuainya gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Reability* (kehandalan) di Klinik Nabila
- d. Diketuainya gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Assurance* (jaminan) di Klinik Nabila
- e. Diketuainya gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Emphaty* (empati) di Klinik Nabila

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu manajemen dalam kebidanan, khususnya mengenai kualitas pelayanan bidan untuk menunjang kepuasan pasien.

2. Bagi institusi Klinik

Dari hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan umpan balik untuk tindakan perbaikan dan peningkatan pelayanan sehingga lebih memuaskan pasien selanjutnya. Peningkatan mutu yang baik, dapat memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien khususnya pelayanan persalinan di Klinik Nabila.