

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat (Oktafioni, 2015).

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan oleh pasien terhadap kualitas pelayanan, kinerja petugas, pelayanan lain yang termasuk kedalam bagian dari proses pelayanan bidan praktek. Kinerja yang tidak sesuai keinginan atau dibawah harapan pasien akan berpengaruh pada tingkat kepuasan sehingga pasien merasa kecewa, jika kinerja sesuai dengan keinginan dan harapan pasien, pasien akan merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan tersebut dan apabila kinerja melebihi harapan pasien, pasien akan merasa sangat puas dengan pelayanan yang telah diterimanya (Supartiningsih, 2017).

Pelayanan kesehatan adalah usaha yang melangsungkan individu atau berbarengan dalam komposisi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan menjadi salah satu perhatian serius dari pemerintah Indonesia dikarenakan pelayanan kesehatan merupakan bagian dari salah

satu bidang pelayanan terbesar yang dilakukan pemerintah setelah pelayanan pendidikan. Pelayanan kesehatan menyangkut hajat orang banyak dan berhubungan langsung dengan aspek sosial kemanusiaan. (Hasanah, 2016).

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan (pasien) dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Adapun dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik (Tangible), Keandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya (Reliability), kualitas pelayanan yang cepat tanggap dan segera (Responsiveness), Pelayanan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien (assurance), pelayanan dengan komunikasi yang baik dan perhatian pribadi serta pemahaman kebutuhan pasien (Empaty), Kesembuhan dari pasien di samping obat yang dimakan, sangat berpengaruh dari layanan kesehatan berupa keramahan dan rasa empathy kepada pasien. Mereka menginginkan agar dilayani tanpa membedakan golongan, suku dan agama (Supriyanto & Ernawaty, 2010).

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Praktik Mandiri Bidan (PMB) menjadi salah satu penyedia layanan kesehatan yang memiliki kontribusi cukup besar

dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam meningkatkan kesejahteraan ibu dan anak (Apriani & Kusumaningrum, 2021).

Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Aliman & Mohamad (2016) tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dan perilaku : Investigasi perawatan private healthcare di malaysia, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tiga dimensi dari servqual yaitu tangible, assurance dan empathy menunjukkan hubungan yang signifikan dengan perilaku, selain itu dimensi tangible, reliability, assurance memiliki pengaruh signifikan hubungan terhadap kepuasan pasien. Menurut Abbasi-Moghaddam dkk (Iran, 2019) tentang Evaluasi kualitas pelayanan dari sudut pandang pasien di Rumah Sakit Tehran, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa di antara lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan, pasien lebih puas dengan responsiveness, tangible dan empathy.

Salah satu hal penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan adalah dampak ketidakpuasan atau rasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya penurunan kunjungan ANC, apalagi persaingan yang ketat pada akhir-akhir ini menuntut sebuah penyedia jasa pelayanan untuk selalu memanjakan klien dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berfokus pada kepuasan (Yanti & Juaria, 2012). Dengan mengetahui apa saja faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien ANC, PMB dapat menjadikannya

sebagai acuan pembenahan agar tetap dapat memberikan kepuasan yang optimal dalam pelayanannya.

Dari data yang didapatkan di PMB Rizkiyah S.Keb diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien ANC di PMB Rizkiyah mengalami fluktuatif, yaitu jumlah kunjungan setiap bulannya tidak terlampau jauh selisihnya. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan 6 pasien ANC sebagai studi pendahuluan dan hasil wawancara tersebut didapatkan 4 pasien ANC mengatakan kurang puas dengan pelayanan ANC karena ruang periksa yang kurang seperti ruang pemeriksaan USG dengan dokter obgyn dan ruang pemeriksaan ANC dengan bidan harusnya dibedakan jangan jadi satu ruangan, seperti pelayanan ANC jika ramai pasien USG dokter obgyn pasien yang ingin periksa dengan bidan harus keruangan lain seperti kamar nifas atau ruang tindakan lainnya, dengan biaya yang cukup mahal pasien kurang puas dengan kualitas pelayanan, dan 2 pasien lainnya mengatakan kurang puas dengan pelayanannya yaitu kurang cepat untuk pelayanan dan kurang lengkap untuk pemeriksaan laboratorium di PMB Rizkiyah. Pasien ANC yang sudah dilayani pemeriksaan baik oleh bidan atau dokter sering mengungkapkan tentang kepuasan baik secara langsung setelah pelayanan maupun melalui WhatsApp yaitu ada beberapa pasien yang mengungkapkan puas terhadap pelayanan dan ada juga yang mengungkapkan kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh PMB Rizkiyah S.Keb Tangerang Selatan.

Pelayanan yang dilakukan PMB Rizkiyah mencakup pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) terutama pelayanan ANC, fasilitas yang tersedia di PMB untuk pelayanan USG dengan dokter obgyn dan pemeriksaan ANC dengan bidan hanya satu ruangan sedangkan jadwal USG dengan dokter obgyn bisa 4 kali dalam seminggu, oleh karena itu jika ada jadwal pemeriksaan USG dengan dokter obgyn, pasien yang mau periksa dengan bidan harus menunggu atau periksa di tempat lain yaitu di ruang nifas dan ruang tindakan untuk pelayanan, oleh sebab itu pemeriksaan dan penjelasan yang dilakukan bidan kurang maksimal, dalam pemeriksaan ANC trimester pertama pasien dianjurkan untuk periksa laboratorium dengan alat yang kurang lengkap seperti pemeriksaan HIV dan Sifilis tidak ada sedangkan pemeriksaan tersebut diwajibkan oleh karena itu pasien harus ke puskesmas untuk pemeriksaan yang lengkap, selain fasilitas laboratorium kurang lengkap harga pun jadi alasan pasien untuk tidak kembali ke PMB karena pasien lebih memilih periksa ke puskesmas selain murah harganya bahkan gratis untuk pembiayaan dan fasilitas laboratorium juga lengkap. Selain itu fasilitas ruang tunggu yang tidak ada kotak saran untuk penilaian pelayanan di PMB membuat pasien susah untuk menilai pelayanan yang kurang di PMB yaitu bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan terutama pelayanan ANC, tidak ada leaflet untuk pengetahuan ibu hamil seputar pemeriksaan kehamilan dan SDM yang terbatas yaitu hanya 3 bidan dan berganti shif kerja membuat kualitas pelayanan ANC berkurang. Berdasarkan uraian latar belakang diatas dari 5 faktor kepuasan,

peneliti ingin mengetahui 2 faktor yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan pasien ANC di PMB Rizkiyah S.Keb yaitu *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Tangibles* (penampilan fisik) terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh PMB Rizkiyah S.Keb Tangerang Selatan.

Berdasarkan Laporan Bulanan PMB Rizkiyah ke Puskesmas Pamulang tahun 2021-2022 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien ANC. Pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien ANC yaitu 1.426, sedangkan pada tahun 2022 jumlah kunjungan pasien menurun menjadi 1.315. Jadi dapat disimpulkan jumlah kunjungan pasien ANC di PMB Rizkiyah dari tahun 2021-2022 mengalami penurunan. (Profile PMB Rizkiyah 2022)

A. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas peneliti melihat di PMB Rizkiyah kunjungan pasien ANC menurun. Berdasarkan hal tersebut, munculah rumusan masalah yaitu Apakah ada Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien ANC Terhadap Pelayanan Kesehatan di Praktik Mandiri Bidan Rizkiyah S.Keb Tangerang Selatan?

B. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien ANC terhadap pelayanan kesehatan di PMB Rizkiyah S.Keb Tangerang Selatan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran faktor *Responsiveness* (Daya Tanggap) dalam pelayanan kesehatan di PMB Rizkiyah S.Keb Tangerang Selatan
- b. Mengetahui gambaran faktor *Tangibles* (penampilan fisik) dalam pelayanan kesehatan di PMB Rizkiyah S.Keb Tangerang Selatan
- c. Mengetahui gambaran faktor tingkat kepuasan dalam pelayanan kesehatan di PMB Rizkiyah S.Keb Tangerang Selatan
- d. Mengetahui hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien ANC terhadap pelayanan kesehatan di PMB Rizkiyah S.Keb Tangerang Selatan
- e. Mengetahui hubungan *Tangibles* (penampilan fisik) dengan tingkat kepuasan pasien ANC terhadap pelayanan kesehatan di PMB Rizkiyah S.Keb Tangerang Selatan

C. Manfaat Peneliti

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi untuk pembelajaran yang berkaitan dengan Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien ANC Terhadap Pelayanan Kesehatan

2. Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk diri sendiri sehingga bisa untuk mengevaluasi kinerja selama jadi Bidan

dan menjadi acuan penting ketika membuka praktek bidan terkait kepuasan pasien tidak hanya untuk pasien ANC tapi semua pasien.

b. Bagi institusi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien ANC terhadap pelayanan kesehatan di PMB.

c. Bagi lahan penelitian (PMB)

Dengan ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ANC, akan membantu dalam meningkatkan kunjungan pasien ANC di PMB dan jadi bahan evaluasi PMB.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memicu peneliti lain untuk melakukan penelitian di tempat lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien terutama di bidang manajemen pelayanan kesehatan.