

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Laju pertumbuhan penduduk yang tidak dapat dikendalikan mengakibatkan masih banyak penduduk yang menderita kekurangan makan dan gizi sehingga mengakibatkan tingkat kesehatan memburuk, mempunyai pendidikan yang rendah, dan kekurangan lapangan pekerjaan. Untuk menghindari terjadinya ledakan penduduk tersebut, maka perlu dilakukan akselerasi revitalisasi yang terkait dengan capaian sasaran Millenium Development Goals (MDGs) yaitu meningkatkan derajat kesehatan ibu serta tercapainya akses universal terhadap layanan kesehatan reproduksi sehingga dapat menurunkan angka kelahiran atau Total Fertility Rate (TFR) mencapai level sebesar 2,1. (Kemenkes RI, 2018).

Pemerintah Indonesia melalui program Keluarga Berencana telah menerapkan suatu kebijakan kependudukan yang diharapkan pada zero population growth. Konseling merupakan aspek yang sangat penting dalam Pelayanan Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi. Konseling merupakan peran petugas membantu dalam memilih dan memutuskan jenis kontrasepsi yang digunakan sesuai pilihannya, konseling yang baik akan membantu klien dalam menggunakan kontrasepsi lebih lama dan meningkatkan keberhasilan KB. (Saifuddin, 2014) Kelangsungan pemakaian kontrasepsi merupakan pemakaian alat kontrasepsi yang berlangsung secara

terus menerus. Untuk mencapai kelangsungan pemakaian kontrasepsi ini dibutuhkan pelayanan keluarga berencana (KB) yang berkualitas. Salah satu elemen kualitas pelayanan keluarga berencana adalah informasi yang diberikan kepada klien dan mekanisme follow-up dan kontak kembali. Informasi yang diberikan kepada klien ini terdapat dalam proses pelayanan KB.

Pelayanan KB adalah bagaimana akseptor dilayani oleh suatu sistem yang memberikan pelayanan KB yang akan menjamin bahwa klien dilayani dengan tanggung jawab dan perhatian, mendapat informasi yang memadai tentang berbagai pilihan kontrasepsi yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan serta diberi bantuan dalam memilih jenis kontrasepsi yang akan berlanjut, tanpa efek samping yang berarti hingga tujuan klien untuk menjarangkan atau membatasi kelahiran tercapai (Saifuddin, 2018).

Pelayanan KB sangat menekankan pada aspek demografis, yaitu pengendalian angka kelahiran salah satu aspek utama dalam program keluarga berencana adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Perbaikan kualitas pelayanan akan memperbesar jumlah peserta KB yang puas dan akan meningkatkan prevalensi dan menurunkan tingkat kelahiran (BKKBN, 2019).

Kepuasan dari pasien merupakan wujud dari bagian suatu mutu pelayanan, karena upaya dari pelayanan haruslah dapat memberikan sebuah kepuasan dan tidak hanya semata-mata hanya kesembuhan belaka. Penilaian kepuasan pasien penting diketahui karena berhubungan dengan pemasaran rumah sakit. Pasien yang merasakan puas akan memberitahukan informasi

tersebut pada teman, keluarga maupun tetangganya. Iklan dari mulut ke mulut akan menarik pasien baru yang dapat memberikan keuntungan bagi rumah sakit. Pasien yang merasa puas juga akan datang lagi, baik untuk kontrol penyakit sebelumnya ataupun membutuhkan pelayanan yang lain (Ulfa, 2018).

Kepuasan klien menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan di suatu tempat pelayanan. Untuk mencapai kepuasan tersebut perlu diselenggarakannya pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai lima dimensi mutu, yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan mutu), *tangible* (sarana-prasarana), *empathy* (kepedulian) serta *reliability* (kehandalan) (Rahmiati & Femesvari, 2020).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan KB adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang di terima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kepuasan yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Kepuasan terhadap pelayanan KB berupa *reliability* yaitu keandalan dalam pelayanan KB, *tangible* yaitu kepuasan terhadap sarana dan prasarana dan kesediaan alat kontrasepsi, kepuasan juga berasaskan *assurance* yaitu jaminan dalam keamanan pelayanan yang diberikan, *responsiveness* untuk kepuasan yaitu cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan menanggapi keluhan pasien serta *emphaty* yaitu kepuasan yang berdasarkan pada sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan KB (Al-Assaf, 2020).

Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan merupakan salah satu klinik pratama yang terletak dikawasan utara kota Balikpapan, yang berdiri sejak tahun 2015. Adapun pelayanan yang diberikan di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan antara lain pelayanan medis dasar, pemeriksaan ibu hamil (ANC), bersalin, nifas, KB dan imunisasi. Dalam memberikan pelayanan tentunya bidan harus menjaga program mutu, program mutu ialah suatu upaya yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai dengan kemampuan yang tersedia, serta menilai hasil yang dicapai dan menyusun saran-saran tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan. Pada tahun 2023 Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan melakukan akreditasi dan mengadakan survey kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan dan diperoleh hasil survey tingkat kepuasan pasien adalah puas dengan pelayanan yang diberikan dengan peringkat kepuasan tinggi.

Data survey pasien KB yang berkunjung ke Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1. Jumlah Kunjungan Pelayanan KB Tahun 2019-2023

Tahun	Kunjungan	Pembayaran					
		Tunai	%	Kredit	%	BPJS	%
2019	755	315	41,7%	2	0,3%	438	58,0%
2020	470	230	48,9%	2	0,4%	265	56,4%
2021	429	144	33,6%	0	0,0%	285	66,4%
2022	415	109	26,3%	1	0,2%	305	73,5%
2023	372	112	30,1%	6	1,6%	254	68,3%

Berdasarkan data jumlah kunjungan dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 terjadi penurunan jumlah kunjungan pelayanan KB sebesar 45% dan pembayaran tunai dari tahun ketahun mengalami fluktuasi tetapi cenderung menurun sedangkan pembayaran melalui BPJS meningkat.

Hasil wawancara peneliti kepada 10 akseptor KB yang datang ke Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan, sebanyak 7 orang mengatakan kurang puas dan 3 orang mengatakan puas. Dari 7 pasien yang mengatakan kurang puas 2 diantaranya ialah akseptor baru dan 5 akseptor lama. Alasan akseptor lama merasa kurang puas yaitu karena sering kali yang memberikan pelayanan yaitu asisten bidan, kemudian informasi yang diberikan terkesan buru-buru, namun pasien untuk mendapatkan pelayanan bidan harus menunggu lama, untuk pelayanan KB pil bidan tidak melakukan pemeriksaan TTV berbeda dengan KB suntik, kadang-kadang alat kontrasepsi tidak tersedia, sedangkan alasan mengapa mereka tetap memilih melakukan kunjungan ke klinik karena jarak rumah dekat dan tidak perlu antri terlalu lama untuk antri mendapatkan pelayanan KB. Keluhan atau ketidakpuasan pasien akan hasil pelayanan, jelas terlihat bahwa keluhan masyarakat akan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan. Berbagai macam keluhan akseptor yang masih belum juga merasa puas terhadap penyelenggaraan pelayanan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang didapatkan belum sesuai dengan harapan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KB di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah “Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan”

C. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *reliability* di klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan
2. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *assurance* di klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan
3. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *tangible* di klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan
4. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *emphaty* di klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan
5. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *responsiveness* di klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan

D. Manfaat Penelitian

Adanya manfaat yang diharapkan dari suatu penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

- a. Bagi peneliti diharapkan penelitian yang dilakukan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan keilmuan yang berhubungan dengan kepuasan pasien.
- b. Bagi peneliti yang akan datang diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan referensi penelitian dan sumber pemikiran agar penelitian tentang kepuasan pasien.

2. Kegunaan Praktis

a. Pasien

Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi mengenai kualitas pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pasien.

b. Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat Institusi pendidikan dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi tentang kepuasan pasien.

c. Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan

Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan dapat memperoleh manfaat dari penelitian ini dengan memanfaatkan hasil penelitian ini

mengenai pentingnya kualitas pelayanan sehingga diharapkan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

d. Peneliti

Peneliti dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk dapat mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap kepuasan pelayanan.

e. Peneliti Selanjutnya

Peneliti lain dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan untuk melakukan penelitian serupa mengenai kualitas pelayanan.