

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan sangat berkaitan dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan di klinik kesehatan. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Namun, jika suatu klinik kesehatan memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapannya maka pasien akan merasa tidak puas karena tidak sesuai dengan harapannya. Menurunnya kunjungan pasien ke klinik kesehatan disebabkan karena pelayanan petugas kesehatan yang kurang ramah, tidak tersedianya obat-obatan secara lengkap, jumlah tenaga kesehatan yang terbatas, ruang tunggu yang kurang luas dan tidak adanya dokter spesialis (Widayanti dkk, 2018).

Ketidakpuasan tersebut yang mendorong pasien untuk menggunakan jasa atau pelayanan rumah sakit lain dan pada akhirnya akan menurunkan mutu dan standar pelayanan dari klinik kesehatan tersebut. Untuk menilai tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan maka dibutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat agar supaya klinik kesehatan dapat mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan yang sudah dilakukan (Al-Assaf, 2019).

Hasil survey BPS pada klinik kesehatan di Jawa Timur tahun 2020 didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek fisik 72,09%, keandalan 79,74%, empati 74.15%, ketanggapan 73.15%, dan jaminan 71.32%. Tingkat kepuasan secara keseluruhan 72.09 % dikategorikan puas (BPS, 2020). Hasil penelitian oleh Widayanti, dkk (2018) dengan judul kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada Klinik UIN Sunan Ampel didapatkan hasil 73% menyatakan puas terhadap pelayanan petugas klinik, 87% puas terhadap dokter klinik, 82% puas lamanya waktu registrasi diklinik, 73% puas terhadap pelayanan apotik klinik dan 80% puas terhadap kebersihan klinik (Widayanti dkk, 2018).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang pada tanggal 21 September 2022 didapatkan data bahwa kunjungan pasien menurun dari bulan Juli sebanyak 124 pasien, pada bulan Agustus menurun menjadi 109 pasien dan bulan-bulan berikutnya didapatkan kecenderungan jumlah kunjungan pasien. Studi pendahuluan dengan survey langsung terhadap 10 pasien yang telah berobat di Klinik Yonkes 2/2 Kostard Malang dengan menyakan secara langsung poin-poin pertanyaan terkait dimensi kepuasan 6 orang mengatakan kurang puas dengan pelayanan Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang. Masalah yang paling sering dikeluhkan oleh pasien mengenai kurang mendapatkan informasi tentang penggunaan obat dengan jelas,

ada beberapa petugas yang tidak ramah dan tidak cepat dalam merespon dalam melayani pasien yang berkunjung.

Kepuasan dapat menggambarkan perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan hasil yang dirasakan. Puas tidaknya pasien terhadap mutu pelayanan dapat mempengaruhi citra klinik kesehatan dilingkungan batalion. Hal ini karena pasien yang tidak puas akan berbagi rasa dan pengalaman kepada teman, keluarga, dan tetangganya. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Untuk memberikan kepuasan bagi pasiennya klinik kesehatan harus memberikan pelayanan yang memuaskan. Tumbuhnya persaingan antar fasilitas kesehatan yang semakin ketat dan tajam, maka setiap fasilitas kesehatan dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Untuk itu klinik kesehatan Yonkes 2/2 Kostrad Malang harus memberikan pelayanan yang lebih baik dengan cara ruang tunggu pasien dibuat nyaman mungkin, klinik kesehatan yang bersih, petugas kesehatan yang ramah, tersedianya obat-obatan yang lengkap, petugas kesehatan mau mendengar keluhan yang dirasakan pasien dengan memberikan solusi serta meningkatkan kunjungan dari rumah kerumah (*home care*) (Eniurkhayatun, 2020).

Klinik kesehatan di batalion sebagai pelayanan kesehatan tingkat awal di satuan batalion militer mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan prajurit yang setinggi-tingginya. Klinik dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar loyalitas pasiennya meningkat. Menghadapi situasi kompetisi yang ketat klinik harus menaikan kualitas pelayanan terhadap pasien. Dengan demikian, pelayanan kesehatan atau klinik yang tidak mampu menjaga kualitas layanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien (Pohan, 2020). Kunjungan pasien menurun dari tahun ketahun di klinik di karenakan kurang ramahnya petugas pada pasien, ruang tunggu yang kurang nyaman karena tidak dilengkapi TV dan AC, tidak lengkapnya obat-obatan dan kurangnya tenaga kesehatan yang bertugas di klinik sehingga membuat pasien mencari fasilitas kesehatan lainnya (Pohan, 2020).

Upaya untuk meningkatkan kepuasan pelayanan di klinik kesehatan dengan cara menyiapkan ruang tunggu bagi pasien yang bersih dan nyaman, menyapa pasien dengan menerapkan 3S (senyum, sapa, salam), melengkapi obat-obatan sesuai dengan diagnosa pasien, memberikan pelayanan satu hari (*one day care*), memberikan layanan *home Care* dan petugas klinik kesehatan Yonkes 2/2 Kostarad harus lebih ramah terhadap pasien dengan menyakan keluhan yang dirasakan dan memberikan solusi dari masalah kesehatan yang sedang dihadapi

(Pohan, 2020). Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukan penelitian tentang bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan prajurit kompi markas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan prajurit kompi markas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan prajurit kompi markas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan berdasarkan *reliability* (kehandalan) terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang
2. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan berdasarkan *confidence/ assurances* (keyakinan/jaminan) terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang
3. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan berdasarkan *tangible* (penampilan/bukti fisik) terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang

4. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan berdasarkan *emphaty* (empati) terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang
5. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan berdasarkan *responsiveness* (ketanggapan) terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi petugas kesehatan di klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang dalam meningkatkan pelayanan agar pasien merasa puas akan pelayanana yang diberikan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang dan diharapkan dapat memberikan masukan ilmiah bagi tenaga keperawatan demi peningkatan ilmu pengetahuan khususnya yang terkait dengan pengembangan sumber daya manusia dalam bidang keperawatan professional.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Institusi Pendidikan.

Sebagai sumber kepustakaan atau referensi tentang cara meningkatkan kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat dan dapat dijadikan acuan dalam rangka membantu pengembangan pendidikan dibidang kesehatan.

2. Bagi Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang

hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien pada Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang di masa yang akan datang.

3. Bagi Responden

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas klinik dan diharapkan seluruh prajurit menggunakan fasilitas klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang untuk meningkatkan derajat kesehatannya.

4. Bagi peneliti Selanjutnya

Dari hasil penelitian ini diharapkan peneliti dapat berpikir secara ilmiah dalam memecahkan masalah yang ada dalam masyarakat, juga dapat dijadikan sebagai bahan untuk peneliti yang akan meneliti lebih lanjut.

