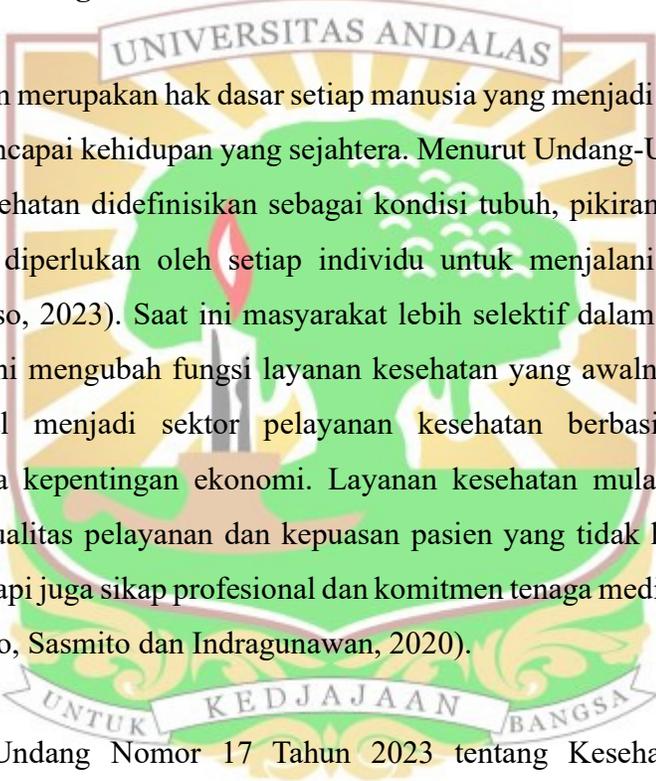


BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan Tugas Akhir (TA).

1.1 Latar Belakang



Kesehatan merupakan hak dasar setiap manusia yang menjadi salah satu elemen utama dalam mencapai kehidupan yang sejahtera. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, kesehatan didefinisikan sebagai kondisi tubuh, pikiran, jiwa, dan sosial yang sehat dan diperlukan oleh setiap individu untuk menjalani kehidupan yang bermanfaat (Lasso, 2023). Saat ini masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas kesehatan. Hal ini mengubah fungsi layanan kesehatan yang awalnya berfokus pada pelayanan sosial menjadi sektor pelayanan kesehatan berbasis industri yang berorientasi pada kepentingan ekonomi. Layanan kesehatan mulai bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang tidak hanya bergantung pada fasilitas, tetapi juga sikap profesional dan komitmen tenaga medis dalam melayani pasien (Andrianto, Sasmito dan Indragunawan, 2020).

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan perlindungan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan menempatkan pasien sebagai konsumen utama yang menerima dan merasakan manfaat dari jasa pelayanan, serta menjadi faktor penentu utama dalam menilai kualitas layanan (Alim, Tangdilambi dan Badwi, 2019). Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila pelayanan yang didapatkan sesuai atau lebih dari yang diharapkan, sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan buruk jika pelayanan yang didapatkan lebih rendah dari yang diharapkan (Erinawati dan Syafarudin, 2021). Layanan yang memuaskan akan menciptakan loyalitas pasien dan berkontribusi pada

peningkatan citra layanan melalui rekomendasi positif dari mulut ke mulut (Kuntoro dan Istiono, 2017). Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu prosedur administrasi, layanan diagnosis, sikap staf, kebersihan, komunikasi, kedekatan psikologis, pelayanan kebersihan, pelayanan teknis, aksesibilitas, dan ketersediaan peralatan yang memadai (Nugraha, Idayanti dan Rahayu, 2023).

Evaluasi kualitas pelayanan kesehatan penting dilakukan untuk memastikan pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil evaluasi kualitas pelayanan di Indonesia dapat dilihat pada data *unmet need* kualitas pelayanan kesehatan. *Unmet need* pelayanan kesehatan mengacu pada persentase populasi yang membutuhkan layanan kesehatan tetapi tidak mendapatkannya karena hambatan akses, biaya, atau kualitas. Badan Pusat Statistik (BPS) menghitung *unmet need* dari data yang dikumpulkan melalui Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) dengan membandingkan antara banyaknya penduduk yang tidak terlayani kebutuhan kesehatannya dengan total penduduk. BPS Indonesia tahun 2024, persentase *unmet need* kualitas layanan kesehatan di Indonesia mencapai 4,72% yang menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2023 sebesar 4,69%. Tren serupa juga terjadi di Sumatera Barat, di mana *unmet need* kualitas layanan kesehatan mengalami peningkatan secara konsisten dari tahun 2019 yaitu 3,28% hingga 2024 yaitu 4,8%.

Peningkatan *unmet need* ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan belum sepenuhnya terpenuhi. Dampak dari *unmet need* yang terus meningkat dapat berupa penurunan kualitas hidup masyarakat, meningkatnya risiko komplikasi penyakit yang tidak tertangani, serta meningkatnya beban ekonomi akibat kebutuhan layanan kesehatan yang harus dipenuhi secara mandiri. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, setiap fasilitas kesehatan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas dan merata. Peningkatan *unmet need* di Sumatera Barat tidak terlepas dari ketidakefektifan layanan kesehatan primer. Salah satu langkah yang dapat dilakukan yaitu melakukan pengukuran kualitas pelayanan pada layanan kesehatan tingkat pertama yang

menyediakan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat (Alim, Indar dan Harniati, 2023).

Klinik X adalah salah satu klinik pratama yang terletak di Jl. Kh. A. Dahlan No 125, Pandan, . Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 9 Tahun 2014 Tentang Klinik pada Pasal 2, klinik pratama adalah klinik yang menyediakan pelayanan medis dasar, baik untuk kebutuhan kesehatan umum maupun khusus. Klinik X memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan prima dan paripurna kepada masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatan. Klinik ini menyediakan layanan medis umum yang meliputi pemeriksaan kesehatan, pengobatan penyakit ringan, serta konsultasi untuk perawatan kesehatan lainnya. Klinik ini memiliki 12 layanan praktek dokter, layanan fisioterapi, dan laboratorium. Berikut data jumlah pasien di Klinik X pada bulan Januari hingga Desember 2024.



Gambar 1.1 Jumlah Pasien Klinik X Tahun 2024
(Sumber: Rekam Medis Klinik Mitra Patimura)

Berdasarkan **Gambar 1.1** terlihat adanya tren fluktuatif jumlah pasien pada tahun 2024. Fluktuasi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk pola musiman, perubahan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan, atau persepsi kualitas pelayanan yang diterima pasien. Sebagai klinik pratama di , Klinik X berperan

strategis dalam mengurangi *unmet need* dengan menyediakan layanan dasar. Namun, fluktuasi jumlah pasien klinik ini mengindikasikan bahwa terdapat ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang berpotensi meningkatkan *unmet need*. Jika pasien tidak mendapat pelayanan yang memadai di klinik ini, pasien akan beralih ke rumah sakit sehingga meningkatkan beban faskes rujukan atau tidak berobat sama sekali yang dapat memperburuk kondisi kesehatan. Faktor yang dapat dikendalikan oleh klinik ini yaitu persepsi kualitas pelayanan yang diterima pasien. Layanan yang memuaskan tidak hanya mempertahankan pasien lama, tetapi juga menarik pasien baru. Dampak positif ini akan berkontribusi pada peningkatan citra layanan kesehatan tersebut (Kuntoro dan Istiono, 2017).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pemilik dan petugas klinik serta ulasan pasien di Mobile JKN, diketahui bahwa keluhan yang sering disampaikan oleh pasien, yaitu keluhan terhadap perubahan jadwal praktek, waktu kedatangan dokter yang sering terlambat, kurangnya informasi mengenai obat yang diberikan, dan kurangnya kenyamanan di ruang tunggu klinik. Identifikasi keluhan juga dilakukan dengan mewawancarai 20 orang pasien di klinik Mitra Patimura. Berikut rekapitan keluhan berdasarkan hasil wawancara dengan pasien.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Keluhan Pasien di Klinik Mitra Patimura

No	Keluhan	Jumlah
1	Lamanya waktu tunggu sebelum melakukan konsultasi	5
2	Perubahan jadwal dokter	4
3	Lamanya waktu tunggu kedatangan dokter	6
4	Susah mengenali petugas klinik	3
5	Kurangnya kenyamanan lingkungan klinik	2
6	Kurangnya kenyamanan ruang tunggu	2
7	Tidak terdapat no urut pendaftaran pasien	1

Keluhan yang terdapat pada **Tabel 1.1** dapat berdampak buruk terhadap kepercayaan pasien, loyalitas pasien, dan reputasi klinik. Ketika ketidakpuasan ini meluas, reputasi klinik dapat terpengaruh negatif melalui ulasan buruk atau komentar

negatif yang menyebar, baik dari mulut ke mulut maupun di platform daring, sehingga klinik berisiko kehilangan pasien dan beralih ke layanan kesehatan lain yang dianggap lebih andal. Reputasi dan kepercayaan pasien berbanding lurus dengan loyalitas. Loyalitas pasien berkontribusi secara signifikan terhadap pendapatan layanan (Wiliana, Erdawati dan Gunawan, 2019). Hal ini menunjukkan perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan pada Klinik Mitra Patimura. Urgensi penelitian ini tidak hanya terletak pada perbaikan internal Klinik Mitra Patimura, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk berobat pada layanan kesehatan dasar.

Pengukuran kualitas pelayanan di Klinik X menggunakan metode HEALTHQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan. Penentuan atribut prioritas perbaikan dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis penyebab permasalahan akan dilakukan menggunakan *fishbone diagram*. Usulan perbaikan akan dilakukan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Evaluasi dan perbaikan pelayanan di Klinik X dapat dijadikan sebagai pedoman pihak klinik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari sudut pandang pasien, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien, serta meningkatkan reputasi klinik.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah pada penelitian.

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh Klinik Mitra Patimura?
2. Apa saja indikator yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Klinik Mitra Patimura?
3. Apa saja usulan perbaikan yang dapat dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan oleh Klinik Mitra Patimura?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian.

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh Klinik Mitra Patimura.
2. Mengidentifikasi indikator yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Klinik Mitra Patimura.
3. Memberikan usulan perbaikan yang dapat dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan oleh Klinik Mitra Patimura.

1.4 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, batasan permasalahan yang dibahas, serta sistematika penulisan dalam Tugas Akhir (TA).

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian teori serta ringkasan penelitian-penelitian sebelumnya yang menjadi dasar acuan dalam menyelesaikan permasalahan yang diangkat pada Tugas Akhir (TA).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan secara rinci langkah-langkah serta metode yang diterapkan dalam proses penyelesaian masalah yang dikaji dalam penelitian Tugas Akhir (TA).

BAB IV PENEYELESAIAN MASALAH

Bab ini menyajikan proses analisis terhadap data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner terkait kualitas pelayanan. Analisis dan pengolahan data terdiri dari analisis karakteristik responden, uji validitas dan reliabilitas data, pengukuran kualitas pelayanan, penentuan atribut prioritas perbaikan, analisis penyebab permasalahan, dan penentuan usulan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merangkum hasil penelitian dalam bentuk kesimpulan serta memberikan saran yang dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian lanjutan.

