

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia kesehatan yang semakin maju kian meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Hal ini ditunjukkan oleh peningkatan jumlah kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan nasional yang mencapai sekitar 62% selama periode 2020-2024.<sup>1</sup> Berbagai fasilitas pelayanan kesehatan didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menyelesaikan masalah kesehatan. Klinik sebagai salah satu jenis Fasilitas kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) harus menyediakan pelayanan yang bermutu untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.<sup>2</sup>

Mutu pelayanan merupakan faktor penting dalam keberhasilan dan keberlanjutan suatu lembaga dalam lingkungan yang kompetitif.<sup>3</sup> Peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan termasuk klinik untuk sadar akan mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kesehatan.<sup>4</sup> Tingkat mutu pelayanan yang lebih tinggi mengarah pada tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.<sup>3</sup> Kepuasan pasien tercipta ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi ekspektasi. Pasien yang merasa puas akan menunjukkan perilaku positif seperti loyalitas.<sup>5</sup> Pengalaman baik dengan fasilitas kesehatan atau tenaga medis meningkatkan kemungkinan mereka merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Hal ini memberikan peluang bagi orang lain untuk memilih layanan kesehatan yang menawarkan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan mereka.<sup>6</sup>

Rendahnya mutu pelayanan yang diberikan akan menimbulkan rasa tidak puas pada diri pasien yang kemudian memicu munculnya berbagai keluhan. Keluhan tersebut muncul akibat adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan kenyataan layanan yang mereka terima. Pasien yang merasa dikecewakan akan beralih mencari alternatif layanan kesehatan lain yang mampu memenuhi nilai kepuasan yang diinginkan. Kondisi ini akan menurunkan jumlah kunjungan pasien sehingga berdampak pada penurunan pendapatan klinik.<sup>7</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes) Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu (INM) Pelayanan Kesehatan, INM digunakan sebagai acuan bagi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, klinik, Puskesmas, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah (UTD) dalam pelaksanaan, pengukuran, dan evaluasi mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan indikator mutu yang ditetapkan. INM pelayanan klinik terdiri atas 4 indikator, yaitu kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan penggunaan alat pelindung diri (APD), kepatuhan identifikasi pasien, dan kepuasan pasien.<sup>8</sup>

Kewajiban pengukuran INM bagi klinik juga terkait dengan pelaksanaan akreditasi klinik. Berdasarkan Permenkes Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi, setiap klinik wajib dilakukan akreditasi paling lambat setelah beroperasi 2 (dua) tahun sejak memperoleh perizinan berusaha untuk pertama kali. Dalam proses persiapan akreditasi, klinik diwajibkan melakukan beberapa kegiatan yang salah satunya adalah penetapan dan pengukuran indikator mutu.<sup>9</sup> Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem peningkatan mutu melalui pengukuran INM merupakan salah satu aspek penilaian dalam akreditasi klinik.

Status akreditasi klinik terdiri dari empat tingkatan, yaitu Terakreditasi Paripurna, Terakreditasi Utama, Terakreditasi Madya, dan Tidak Terakreditasi. Sertifikat akreditasi berlaku untuk jangka waktu 5 (lima) tahun, dan klinik yang telah terakreditasi wajib dilakukan akreditasi kembali secara berkala setiap 5 (lima) tahun.<sup>9</sup> Selama masa berlaku akreditasi, klinik harus melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara terus-menerus dan berkesinambungan, termasuk melakukan pengukuran dan pelaporan INM.<sup>8</sup>

Pelaporan INM oleh klinik dilakukan melalui aplikasi Mutufasyankes yang dikembangkan oleh Kementerian Kesehatan. Dalam lampiran PMK 30 Tahun 2022, periode pengumpulan data untuk indikator mutu klinik dilakukan secara semesteran, sedangkan periode analisis dan pelaporannya adalah semesteran dan tahunan.<sup>8</sup>

Kepuasan pasien dapat diukur melalui survei kepuasan pasien.<sup>10</sup> Survei kepuasan dianggap penting sebagai bagian awal dari perencanaan strategis untuk berbagai industri. Survei kepuasan dilakukan dengan bertanya kepada pelanggan untuk dideskripsikan, atau dengan cara yang lebih terukur untuk memperoleh hasil yang lebih nyata sesuai dengan pengalaman pelanggan.<sup>11</sup> Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi, yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan keandalan (*reliability*).<sup>12</sup>

Bukti fisik dan keandalan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Klinik Dr. M. Suherman di Kabupaten Jember.<sup>13</sup> Hasil penelitian di Klinik Kirana Medika Bandung menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien.<sup>14</sup> Penelitian di Klinik Simpang Anduring Padang menunjukkan adanya pengaruh yang bermakna antara mutu pelayanan, yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, terhadap kepuasan pasien.<sup>15</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa angka kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik sebesar 74,4% di Klinik Rumah Bersalin Gratis Rumah Zakat (RBG RZ) Bantul.<sup>16</sup> Angka kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Simpang Anduring Padang tercatat sebesar 58,8%.<sup>15</sup> Berdasarkan Permenkes Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan, target pencapaian indeks kepuasan pasien klinik adalah  $\geq 76,61\%$ .<sup>8</sup> Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian klinik di Indonesia masih belum memenuhi standar kepuasan pasien yang ditetapkan pemerintah, termasuk di Kota Padang.

Klinik Semen Padang (Klisepa) Indarung merupakan salah satu klinik pratama di Kota Padang yang didirikan pada tahun 2014 oleh Yayasan Semen Padang. Klisepa Indarung berlokasi strategis di dalam kompleks perkantoran PT Semen Padang di Indarung, yang merupakan area industri PT Semen Padang beserta kompleks perumahan dinas karyawannya. Posisi strategis ini menjadikan Klisepa Indarung sebagai fasilitas kesehatan utama bagi karyawan PT Semen Padang dan keluarga inti mereka (istri dan anak).

Pelayanan rawat jalan Klisepa Indarung terdiri dari layanan Unit Gawat Darurat (UGD), Poli Umum, dan Poli Gigi. Karakteristik pasien yang mencakup

karyawan perusahaan beserta keluarganya memberikan tantangan tersendiri, dimana ekspektasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan cenderung lebih tinggi. Para pelanggan atau pasien mencari produk berupa jasa atau barang dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepadanya.<sup>17</sup>

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Padang, Klisepa Indarung, Klinik Nusa Indah, dan Klinik Fauzana Medika merupakan tiga klinik pratama dengan angka kunjungan tertinggi di Kecamatan Lubuk Kilangan pada tahun 2024.<sup>18</sup> Klisepa Indarung sendiri mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien sebesar sekitar 40% selama periode 2023–2024. Namun, dalam hal kualitas pelayanan, Klisepa Indarung masih tertinggal dibandingkan klinik lain. Hal ini terlihat dari rating *Google Review* Klisepa Indarung sebesar 3,4 yang lebih rendah dibandingkan Klinik Nusa Indah dengan rating 4,4 dan Klinik Fauzana Medika dengan rating 4,8.

Berdasarkan data rekapan kotak saran Klisepa Indarung dari Januari hingga Oktober 2025, klinik ini menerima total 11 keluhan dari pasien. Keluhan-keluhan tersebut mencakup berbagai aspek pelayanan, mulai dari waktu tunggu yang dianggap terlalu lama, kenyamanan ruangan yang dirasa kurang memadai, hingga kualitas interaksi antara staf medis dan pasien. Ketidakmampuan manajemen dalam melakukan perbaikan yang segera dan tepat terhadap masalah ini dapat berdampak buruk pada klinik sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dan mengakibatkan penurunan angka kunjungan pasien.

Peneliti telah melakukan survei awal di Klisepa Indarung kepada 15 orang responden, didapatkan bahwa sebesar 40% responden menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Keluhan terbanyak adalah sikap perawat yang tidak ramah (5 orang), ruang tunggu yang tidak nyaman (4 orang), dan petugas pendaftaran yang kurang tanggap (2 orang).

Klisepa Indarung terus berupaya melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar memuaskan pasien. Salah satu cara yang dilakukan Klisepa Indarung adalah melakukan survei kepuasan pasien dengan menggunakan tablet penilaian. Tablet tersebut menampilkan 3 emoji, yaitu emoji senyum (puas), emoji tanpa ekspresi (cukup puas), dan emoji sedih (tidak puas). Setiap harinya, tablet ini akan diisi oleh setiap pasien yang datang berkunjung.

Berdasarkan survei yang dilakukan Klisepa Indarung pada periode Januari-Juni 2025, tercatat sebanyak 2.376 pasien mengisi tablet penilaian dengan tingkat kepuasan mencapai 81%. Terjadi penurunan dibandingkan periode sebelumnya (Juli-Desember 2024) yang mencapai 83%. Pihak manajemen Klisepa Indarung menyatakan bahwa survei emoji dilakukan untuk mempermudah pasien dalam memutuskan respon yang diberikan dan mempersingkat waktu. Namun, survei untuk mengukur kepuasan pasien sesuai INM pelayanan klinik belum pernah dilakukan.

Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen Klisepa Indarung, sampai saat ini pihak klinik belum pernah melakukan pengukuran dan analisis kepuasan pasien secara khusus sebagai upaya dasar untuk menentukan strategi peningkatan mutu pelayanan lebih lanjut, karena survei hanya dilakukan melalui tablet dengan menampilkan emoji untuk dipilih oleh pasien yang rawat jalan, tanpa bisa diketahui bagian pelayanan mana yang belum memuaskan. Hal ini mengakibatkan tidak ada peningkatan kualitas dan perbaikan layanan yang dapat dilakukan di Klisepa Indarung. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Klisepa Indarung, yang didasarkan pada konsep lima dimensi mutu, yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan kehandalan (*reliability*). Hasil dari penelitian ini bisa menjadi dasar untuk membuat kebijakan dan program peningkatan mutu di Klisepa Indarung, khususnya pelayanan di poliklinik rawat jalan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Klinik Semen Padang Indarung".

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Semen Padang yang diukur berdasarkan dimensi pelayanan?"

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Klisepa Indarung berdasarkan dimensi pelayanan.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) terhadap pelayanan rawat jalan di Klisepa Indarung.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) terhadap pelayanan rawat jalan di Klisepa Indarung.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik) terhadap pelayanan rawat jalan di Klisepa Indarung.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *empathy* (empati) terhadap pelayanan rawat jalan di Klisepa Indarung.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) terhadap pelayanan rawat jalan di Klisepa Indarung.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk memperdalam kajian terhadap perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan

dengan kepuasan pasien.

#### **1.4.2 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi sumbangan pada perkembangan ilmu pendidikan, terutama pada dalam bidang strategi peningkatan mutu pelayanan di klinik dengan menganalisis kepuasan pasien.

#### **1.4.3 Bagi Klinik**

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk membuat kebijakan strategis bagi klinik dalam peningkatan mutu layanan Klinik.

