

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di jaman perkembangan ilmu pengetahuan saat ini, kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting atau pokok. Seluruh kalangan masyarakat sangat memerlukan pelayanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya tuntutan dan harapan konsumen terhadap pelayanan kesehatan, perlu adanya peningkatan mutu pelayanan yang berkualitas oleh pihak penyedia jasa kesehatan. Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Bustami, 2011). Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth". Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra klinik yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap klinik akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka diharapkan menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat

memenuhi harapan pasien (Pohan, 2007). Pentingnya memperhatikan kepuasan pasien juga terkait semakin banyaknya persaingan, karena sekarang banyak klinik baru bermunculan dan mencari pasien atau menarik perhatian pasien. Kepuasan adalah suatu tingkat atau jenjang yang bisa diartikan sebagai perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Wijayanti, 2010).

Dari hasil penelitian Arianto (2017) dengan judul penelitian “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta” menghasilkan kesimpulan bahwa, diketahui kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta berjumlah 84 (63,70%). Berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) pasien puas berjumlah 71 (84,5%) sedangkan pasien tidak puas berjumlah 13 responden (15,5%). Berdasarkan aspek *reliability* (kehandalan) pasien puas berjumlah 63 (75%) sedangkan pasien tidak puas berjumlah 21 responden (25%). Berdasarkan aspek *responsiveness* (ketanggapan) pasien puas berjumlah 75 (89,3%) sedangkan pasien tidak puas berjumlah 9 responden (10,7%). Berdasarkan aspek *assurance* (jaminan) pasien puas berjumlah 68 (81%) sedangkan pasien tidak puas berjumlah 16 responden (19%). Berdasarkan aspek *emphaty* (perhatian) pasien puas berjumlah 11(13,1%) sedangkan pasien tidak puas berjumlah 73 responden (86,9%).

Dari hasil penelitian Yanti (2013) dengan judul penelitian “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara”. Didapatkan

kesimpulan bahwa gambaran kepuasan pasien terhadap fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit yakni lebih banyak responden yang menyatakan puas daripada yang menyatakan tidak puas. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan yakni lebih banyak responden yang menyatakan puas daripada yang menyatakan tidak puas.

Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Oleh sebab itu, manajemen suatu pelayanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan. Seiring dengan banyaknya pelayanan kesehatan yang telah berdiri dan memberikan berbagai macam alternatif kepada konsumennya, untuk memilih sesuai dengan harapan yang menyebabkan persaingan yang ketat (Sudian, 2012). Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di klinik PG. Rejo Agung Madiun. Peneliti memilih klinik PG. Rejo Agung sebagai tempat penelitian, karena belum ada penelitian tersebut dengan pasien yang berobat di klinik hampir sebagian besar dari karyawan pabrik tersebut. Maka dari itu penelitian ini diharapkan untuk mengetahui apakah pasien yang berobat di klinik PG. Rejo Agung yang didominasi oleh karyawan pabrik itu sendiri puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan di klinik tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dibahas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut “Bagaimanakah Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Klinik PG. Rejo Agung Madiun?”

C. Tujuan Penelitian

Dengan demikian, untuk rumusan masalah yang telah dituliskan sebelumnya, dapat disusun tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Klinik PG. Rejo Agung Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik PG. Rejo Agung sehingga kualitas kecepatan pelayanan kesehatan di Klinik PG. Rejo Agung menjadi lebih baik dan berkualitas. Manfaat lain dari penelitian ini, juga dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi klinik lain sehingga klinik lain dapat membuat pasien merasa puas atas kualitas pelayanan kesehatan oleh dokter.