

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. 1. Latar Belakang**

Banyaknya jumlah penduduk saat ini yang semakin rentan dengan masalah kesehatan, sehingga para penyedia jasa kesehatan bersaing dalam memberikan jasa pelayanan yang terbaik. Industri jasa kesehatan harus mampu meningkatkan kinerja guna memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan. Namun jika banyaknya jumlah penduduk dibandingkan dengan penyedia jasa kesehatan tidak seimbang, hal ini menyebabkan timbulnya masalah pada pelayanan jasa kesehatan. Pelayanan jasa kesehatan baik rumah sakit maupun klinik harus terbagi secara merata dan menyeluruh di setiap daerah, agar dapat menciptakan serta memberikan pelayanan jasa kesehatan yang lebih mengutamakan kualitas pelayanannya yang mampu meningkatkan persaingan melalui cara seperti membuat inovasi baru sehingga dapat dikembangkan secara terus-menerus yang nantinya bisa memberikan pelayanan kepada pasien seperti yang telah diharapkan. Sebagai pelayanan jasa kesehatan, masalah utama yang dimiliki klinik kesehatan yaitu berkenaan dengan kesesuaian harapan pasien dalam pemberian pelayanan. Secara umum pelayanan yang berkualitas dari tenaga kesehatan seperti rumah sakit maupun klinik, mereka merupakan sumber kepuasan atau ketidakpuasan mereka atas pelayanan dari rumah sakit maupun klinik.

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih layanan yang digunakannya. Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan gigi, karena kesehatan gigi dapat mempengaruhi kesehatan tubuh secara menyeluruh. Dengan kata lain bahwa kesehatan gigi merupakan bagian integrasi dari kesehatan tubuh secara keseluruhan yang tidak dapat dipisahkan dari kesehatan tubuh secara umum. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal agar masyarakat mendapat hasil yang memuaskan. (Vemmi et al. 2021)

Poliklinik merupakan unit fungsional rumah sakit yang memberikan pelayanan berobat jalan pada pasien. Saat ini kecenderungan masyarakat terhadap permintaan pelayanan kesehatan berobat jalan dengan tanpa menginap (one day care) semakin meningkat sehingga jumlah kunjungan pasien di unit poliklinik menjadi semakin meningkat. Peningkatan jumlah kunjungan pasien dari waktu ke waktu juga dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan yang diperoleh pasien. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima) dengan yang diharapkan. Pelayanan diharapkan membuat pasien merasa puas (customer satisfaction) hal ini berarti dengan memberikan kepada pasien apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka. Sedangkan Linder-Pelz mendefinisikan kepuasan pasien sebagai evaluasi positif dari dimensi pelayanan kesehatan. (Nur Hidayati et al. 2014).

Pelayanan pasien merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Jika pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan pasien hal tersebut berarti pelayanan memuaskan. Untuk memahami bagaimana memuaskan pasien adalah dengan mengidentifikasi mengenai kebutuhan dan keinginan pasien. Keinginan, kebutuhan dan harapan pasien dapat diidentifikasi dengan melihat karakteristik dari masing-masing pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya atau terhadap ekspektasi mereka. Sedangkan kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia

Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Putri, Afandi, and Aringgar 2021)

Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain. (Oroh et al. n.d.)

Metode yang digunakan ini pertama kali dikenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lissa (2016), yang telah diuji secara empiris dan telah dikembangkan kedalam instrument pengukuran untuk perspektif mutu menurut pelanggan yang meliputi lima dimensi, yaitu: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.(Irawan et al. 2020)

Menurut data WHO, Di seluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan. selama 10 tahun terakhir, ke proliferasi dari survei yang memfokuskan secara eksklusif pada pengalaman pasien, aspek yaitu dari pengalaman perawatan seperti waktu tunggu, kualitas dasar fasilitas, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, yang semuanya membantu mengidentifikasi prioritas nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Di antara tujuh belas negara, Italia berada di peringkat kedua oleh WHO. Tapi hanya 20 % penduduknya mengatakan mereka puas dengan sistem perawatan kesehatan mereka (Anonim, 2012).

Beberapa penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Penelitian dilakukan oleh Gogoi dan Choudhury di Rumah Sakit India menunjukkan rendahnya tingkat kepuasan pasien yaitu 38,6% (Gogoi. 2015). Dilakukan penelitian oleh Joshi tentang kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gujarat. India menunjukkan

pendapat keseluruhan pasien tentang efisiensi rumah sakit cukup memuaskan yaitu 92%. kecuali dalam beberapa bagian seperti waktu tunggu, ketersediaan spesialis, dan biaya pemeriksaan perlu dikoreksi dan diperbaiki (Ioshi, 2013). Di Indonesia telah banyak dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien rumah sakit. Salah satunya hasil penelitian pengguna jasa pelayanan kesehatan di RS Sanglah Denpasar yang dilakukan oleh Muninjaya (2004), ternyata 84,96% responden menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Responden terbanyak mengomentari perawat yang tidak ramah, ruang perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter yang tidak tepat dan sarana parkir yang kurang memadai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ikbal Munawir (2018), terkait Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan, jenis kelamin, usia, budaya, dan tangible dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit. Hasil penelitian Rima Hayu Widadi dan Farid Wadji (2014), terkait Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang interna RSUD Noongan menunjukkan bahwa Ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan. Tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan. Ada hubungan antara lama perawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan.

Infertilitas adalah ketidakmampuan mendapatkan kehamilan pada pasangan suami isteri yang telah menikah dan melakukan "hubungan" selama kurun waktu satu tahun dengan tapa memakai penghalang atau kontrasepsi Menurut World Health Organization (WHO), infertilitas diidentifikasi sebagai masalah kesehatan masyarakat global dengan diperkirakan 60-80 juta pasangan mengalami kesulitan mempunyai anak. Sebesar 2-10% pasangan mengalami kegagalan mendapatkan anak secara natural, dan satu dari tujuh pasangan suami isteri datang ke dokter spesialis

untuk berkonsultasi, bahkan harus ditangani menggunakan teknologi reproduksi berbantu. Penyebab infertilitas dibagi menjadi faktor suami dan isteri. Organ reproduksi perempuan yang paling banyak menjadi penyebab infertilitas adalah ovarium dengan masalah ovulasi sekitar 30-40 % dari seluruh kejadian infertilitas dan organ saluran telur dengan masalah obstruksi yang harus secara spesifik dieksklusi. Pada pria faktor sperma sekitar 40% menjadi penyebab infertilitas dengan masalah gangguan pada jumlah, pergerakan dan bentuk sel sperma. (Hendarto 2019)

Menurut Center for Disease Control and Prevention (CDC), Teknologi Reproduksi Berbantu (TRB/ Assisted Reproductive Technology) adalah prosedur medis di bidang fertilitas dengan melakukan manipulasi pada oosit dan sperma bertujuan agar terjadi kehamilan (CDC, 2019). Teknologi reproduksi berbantu dibagi menjadi tiga macam, yaitu : IVF (In Vitro Fertilization), GIFT (Gamete Intrafallopian Transfer), ZIFT (Zygote intrafallopian transfer).

Morula IVF Indonesia merupakan bagian dari Bundamedik Healthcare System yang fokus dalam pengembangan klinik fertilitas “Morula IVF” di Indonesia. Dalam pengembangan Bundamedik Healthcare System, pada tahun 1997 mendirikan Klinik Fertilitas Morula yang saat ini telah berganti nama menjadi Morula IVF Jakarta, telah menjadi salah satu klinik fertilitas terbesar di Indonesia dengan peningkatan pasien yang mengikuti program Bayi Tabung semakin bertambah setiap tahunnya dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 30% pertahun. Menyadari betapa tingginya kebutuhan akan pelayanan program fertilitas yang terstandar baik dan menghasilkan outcome yang baik, maka Bundamedik Healthcare system berkomitmen untuk terus mengembangkan klinik-klinik fertilitas Morula IVF di Indonesia dibawah payung “Morula IVF Indonesia”, yang hingga kini telah ada 10 klinik Morula IVF. Salah satunya yaitu Morula IVF Tangerang yang beralamat di RS Mentari, Jl. Raya Legok - Karawaci No.Km.4, Bojong Nangka, Kelapa Dua, Tangerang Regency, Banten 15334.

Berdasarkan data yang bersumber dari CSI Pasien Pada Tahun 2022 jumlah kunjungan pasien mencapai 2.604 pasien dimana terjadi penurunan dibandingkan dengan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2023 yaitu sebesar 1.300 kunjungan pasien.

Hasil studi pendahuluan di Morula IVF Tangerang selama 2 hari (05 - 06 Oktober 2022) dengan mengambil sampel sebanyak 15 orang pasien yang melakukan registrasi di Morula IVF Tangerang, didapatkan hasil bahwa 20% pasien menyatakan keluhan mengenai kurang tersedianya obat-obatan yang diresepkan dokter, 33,33% pasien menyatakan keluhan mengenai lokasi Morula IVF Tangerang yang tidak strategis dengan kondisi jalanan yang rusak dan 13,33% pasien menyatakan keluhan mengenai waktu tunggu dokter yang lama. Dilihat dari segi bangunan, Morula IVF Tangerang tidak memiliki ruangan parkir yang luas untuk pasien dan pasien harus mencari parkir diluar. Dari faktor-faktor tersebut disebabkan oleh faktor karakteristik pasien itu sendiri dengan rata-rata usia di 20 - 35 tahun, dengan jenis kelamin perempuan, pendidikan Sarjana dan bekerja. Pentingnya Kepuasan Pelayanan Bagi Kesehatan Masyarakat itu sendiri, Karena dampak dari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan akan terjadinya krisis kepercayaan kepada layanan kesehatan itu sendiri. Banyak pasien yang lebih percaya untuk berobat atau memilih layanan kesehatan di luar negeri serta tujuan pemerintah untuk mencapai generasi Indonesia Emas pada tahun 2045 menjadi terhambat jika angka infertilitas semakin tinggi.

## **1. 2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, didapatkan data dari hasil sampel sebanyak 15 orang pasien yang melakukan registrasi di Morula IVF Tangerang, didapatkan hasil bahwa 20% pasien menyatakan keluhan mengenai kurang tersedianya obat-obatan yang diresepkan dokter, 33,33% pasien menyatakan keluhan mengenai lokasi Morula IVF Tangerang yang tidak strategis dengan kondisi jalanan yang rusak dan 13,33% pasien menyatakan keluhan mengenai waktu tunggu dokter yang

lama. Dilihat dari segi bangunan, Morula IVF Tangerang tidak memiliki ruangan parkir yang luas untuk pasien dan pasien harus mencari parkir diluar. Dari faktor-faktor tersebut disebabkan oleh faktor karakteristik pasien itu sendiri dengan rata-rata usia di 20 - 35 tahun, dengan jenis kelamin perempuan, pendidikan Sarjana dan Bekerja. Pentingnya Kepuasan Pelayanan Bagi Kesehatan Masyarakat itu sendiri, Karena dampak dari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan akan terjadinya krisis kepercayaan kepada layanan kesehatan itu sendiri. Banyak pasien yang lebih percaya untuk berobat atau memilih layanan kesehatan di luar negeri. Besarnya kasus komplain atau permasalahan tersebut, RS juga sudah berupaya membuat divisi pasien journey untuk meningkatkan kualitas pelayanan di klinik menjadi lebih baik, maka peneliti akan meneliti Analisis Faktor Karakteristik Yang Berhubungan dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Klinik Bayi Tabung Morula IVF Tangerang Tahun 2023.

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

- 1.3.2 Bagaimana persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang?
- 1.3.3 Bagaimana gambaran Usia di Morula IVF Tangerang 2023?
- 1.3.4 Bagaimana gambaran Pendidikan di Morula IVF Tangerang 2023?
- 1.3.5 Bagaimana gambaran pekerjaan di Morula IVF Tangerang 2023?
- 1.3.6 Bagaimana gambaran jenis kelamin di Morula IVF Tangerang 2023?
- 1.3.8 Bagaimana hubungan Usia dengan persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang 2023 ?
- 1.3.9 Bagaimana hubungan Pendidikan dengan persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang 2023 ?
- 1.3.10 Bagaimana hubungan Pekerjaan dengan persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang 2023 ?
- 1.3.11 Bagaimana hubungan Jenis Kelamin dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023?

#### **1. 4. Tujuan Penelitian**

##### **1.4.1 Tujuan umum**

Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023.

##### **1.4.2 Tujuan khusus**

1. Mengetahui gambaran persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023
2. Mengetahui gambaran usia di Morula IVF Tangerang Tahun 2022
3. Mengetahui gambaran tingkat pendidikan di Morula IVF Tangerang Tahun 2023
4. Mengetahui gambaran pekerjaan di Morula IVF Tangerang 2023
5. Mengetahui gambaran jenis kelamin di Morula IVF Tangerang Tahun 2023
6. Mengetahui gambaran hubungan antara Usia Terhadap persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023
7. Mengetahui gambaran hubungan antara Tingkat Pendidikan Terhadap persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023
8. Mengetahui gambaran hubungan antara Pekerjaan Terhadap kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023
9. Mengetahui gambaran hubungan antara Jenis Kelamin Terhadap persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023

#### **1. 5. Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Bagi peneliti**

1. Mengetahui Analisis Faktor karakteristik yang berhubungan dengan persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang tahun 2023
2. Penelitian di harapkan menjadi pengalaman serta menambah wawasan peneliti dalam mempraktekkan teori yang didapat. Selain itu penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di bagian Administrasi dan

kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul Jakarta.

#### 1.5.2 Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan atau referensi dan informasi khususnya untuk jurusan Kesehatan masyarakat. Bagi jurusan ilmu kesehatan masyarakat khususnya program peminatan administrasi dan kebijakan kesehatan, diharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan kesehatan masyarakat, masukan serta bahan perbandingan atau referensi dibidang mutu pelayanan sebagai bahan penelitian selanjutnya.

#### 1.5.3 Bagi Klinik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan untuk evaluasi dan pengambil kebijaksanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Morula IVF Tangerang, dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan saran yang membangun untuk perbaikan pelayanan kesehatan di Morula IVF Tangerang.

### **1. 6. Ruang Lingkup**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis factor karakteristik yang berhubungan dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023. Penelitian ini dilakukan kepada pasien yang datang registrasi di Morula IVF Tangerang. Penelitian ini dilakukan karena data kunjungan pasien Morula IVF Tangerang mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Desain penelitian yang akan digunakan yaitu penelitian cross sectional study dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan dan mendapatkan pelayanan di Morula IVF Tangerang dari bulan Januari sampai September 2022 sebanyak 569 pasien. Dengan total sampel responden menjadi 68 responden/pasien di Morula IVF Tangerang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan kouta sampling.