BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut WHO (World Health Organization) keluarga berencana adalah suatu tindakan yang dapat membantu individu atau pasangan suami istri untuk mengatur interval kelahiran dan jumlah anak dalam keluarga, menghindari kehamilan yang tidak diinginkan, mendapatkan kehamilan yang diinginkan, dan mengontrol waktu kehamilan yang berhubungan dengan umur pasangan suami istri. (WHO, 2019)

Berdasarkan BKKBN Provinsi Jawa Barat Tahun 2019, jumlah Pasangan Usia Subur (PUS) dan peserta KB aktif di Kota Bekasi sebanyak 488.492 PUS, dengan rincian yaitu KB suntik yaitu sebanyak 30.890, disusul KB Pil 11.143 dan sisanya seperti *Intra Uterine Device* (IUD) sebanyak 5.156, Metode Operasi Wanita (MOW) sebanyak 631, Kondom sebanyak 1.315 dan Susuk sebanyak 2.392 (BKKBN, 2019). Dari data tersebut, didapatkan peserta KB masih banyak yang memilih metode kontrasepsi suntik. Hal ini dikarenakan metode yang dicapai dari tahun ketahun adalah Pelayanan KB Non Metode kontrasepsi jangka panjang (MKJP) terutama suntik. Masyarakat yang sudah merasa cocok dengan kontrasepsi suntik merasa enggan untuk berpindah ke kontrasepsi Metode kontrasepsi jangka panjang (MKJP) karena mengkhawatirkan efek samping. Budaya malu yang tinggi menjadikan Masyarakat enggan untuk beralih ke intra uterine device (IUD), dan Metode Operasi Wanita (MOW), dan Metode Operasi Pria (MOP).

Program keluarga berencana ini dikendalikan oleh Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana (BKKBN) yang dimana BKKBN ini berupaya untuk menekan laju pertumbuhan penduduk yang meningkat dengan mengajak semua pihak bekerja keras dalam melaksanakan beberapa upaya untuk mengendalikan pertambahan penduduk dengan metode keluarga berencana atau kontrasespsi sehingga laju pertumbuhan penduduk menurun. (BKKBN, 2020).

KB (Keluarga Berencana) menurut UU No 10 tahun 1992 (tentang perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga sejahtera) adalah upaya peningkatan kepedulian dan peran serta masyarakat melalui pendewasaan usia perkawinan (PUP), pengaturan kelahiran, pembinaan ketahanan keluarga, peningkatan kesejahteraan keluarga kecil, bahagia dan Sejahtera (Kemenkes RI, 2023).

Program KB memiliki peran dalam mewujudkan manusia Indonesia yang sejahtera dan berkualitas disamping program pendidikan dan kesehatan. Kesadaran tentang pentingnya manfaat dari program Keluarga Berencana di Indonesia masih perlu ditingkatkan untuk mencegah terjadinya lonjakan penduduk melalui metode kontrasepsi (Tyas et al., 2021).

Penggunaan kontrasepsi bertujuan untuk memenuhi hak reproduksi setiap orang, membantu merencanakan kapan dan berapa jumlah anak yang diinginkan, dan mencegah kehamilan yang tidak diinginkan. Penggunaan alat kontrasepsi secara tepat juga dapat mengurangi risiko kematian ibu dan bayi, oleh karena itu pemenuhan akan akses dan kualitas program KB sudah seharusnya menjadi prioritas dalam pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

Kontrasepsi jenis suntik atau injeksi merupakan kontrasepsi dengan efek kerja yang panjang (1-3 bulan) sehingga tidak membutuhkan pemakaian setiap hari. Akseptor KB lebih memilih jenis kontrasepsi suntik dikarenakan lebih mudah dan meminimalkan risiko terlupa seperti pada penggunaan pil KB oral (BKKBN, 2021). Penggunaan alat kontrasepsi suntik selain terdapat banyak keuntungan diantaranya sangat efektif tidak berpengaruh pada hubungan suami istri, memberi perlindungan terhadap radang panggul, tetapi juga banyak dampak kerugiannya salah satunya adalah keterlambatan pengembalian kesuburan setelah berhenti menggunakan KB suntik, yaitu membutuhkan waktu 6 bulan sampai 1 tahun untuk bisa kembali subur (Hidayanti et al., 2024).

Pelayanan konseling KB yang berkualitas memuaskan dan mendorong penggunaan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kualitas proses pelayanan yang buruk berdampak pada ketidakpuasan pasien, dimana pasien

tidak berminat untuk kembali berobat. Salah satu faktor yang mempengaruhi keikutsertaan dalam KB adalah kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan. Kepuasan akan tercapai dan dapat dinikmati akseptor apabila kualitas pelayanan yang diberikan mampu memberikan nilai relatif terhadap harapan akseptor (Roza & Mona, 2022).

Kepuasan pasien merupakan situasi dimana pasien dan keluarganya menganggap biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya (Fardhoni, 2022). Kepuasan pasien merupakan penilaian, respon afektif atau emosional terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan harapan pasien terhadap perawatan tersebut (Febriani, 2022). Salah satu sektor yang sangat sensitif terhadap tingkat kepuasan pelanggan adalah industri kesehatan, terutama pada klinik mandiri Bidan. Klinik Mandiri Bidan memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan masyarakat di tingkat primer. (Novita Sari, 2021) dalam lingkungan yang semakin kompetitif ini, klinik-klinik tersebut harus berusaha untuk tidak hanya mempertahankan jumlah pasien tetap, tetapi juga untuk menarik kembali pasien baru. Untuk mencapai hal ini, klinik mandiri Bidan harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap persepsi pengguna pelayanan atas suatu pelayanan adalah cara penyampaian pelayanan (*service encounters*), bukti pelayanan (*evidence service*), citra perusahaan (*image*), dan harga pelayanan (*price of service*) (Algifari, 2016)

Tiga faktor krusial yang harus diperhatikan untuk menghadapi persaingan demi memenuhi kepuasan pasien, yaitu kualitas pelayanan, biaya, dan fasilitas. Selain itu juga, fasilitas dan waktu tunggu merupakan elemen yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Alim et al., 2019). Pelayanan yang tepat akan memenuhi kebutuhan pasien sehingga kepuasan setiap pasien terpenuhi, kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service dan perceived*

service. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika, pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan kurang baik. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Faktor yang dapat mendorong konsumen untuk memutuskan pembelian suatu produk adalah persepsi harga. Setiap konsumen pasti mempunyai persepsi yang berbeda tentang harga yang ditawarkan oleh suatu klinik. Faktor yang mempengaruhi persepsi harga terdapat dua faktor yaitu: *Perceived Quality* (persepsi kualitas). Konsumen cenderung lebih menyukai produk yang harganya mahal ketika informasi yang didapat hanya harga produknya. Persepsi konsumen terhadap kualitas suatu produk dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap nama merek, nama toko, garansi yang diberikan (after sale services), dan negara yang menghasilkan produk tersebut. Dan *Perceived Monetary Sacrifice* (persepsi biaya yang dikeluarkan) Secara umum konsumen menganggap bahwa harga merupakan biaya yang dikeluarkan atau dikorbankan untuk mendapatkan produk. Akan tetapi konsumen mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap biaya yang dikeluarkan meskipun untuk produk yang sama. Hal ini tergantung situasi dan kondisi yang dialami oleh konsumen, dalam hal ini terdapat tiga kondisi yang mempengaruhi persepsi konsumen terhadap biaya yang dikeluarkan, yaitu persepsi terhadap pajak, persepsi terhadap kewajaran harga dan efek ekuitas merek. Berdasarkan dua faktor yang mempengaruhi persepsi harga diatas, dapat disimpulkan bahwa dari kedua faktor tersebut sangat penting bagi perusahaan sebagai dasar dalam menentukan persepsi kualitas dan persepsi biaya yang dikeluarkan secara langsung karena hal tersebut dapat mempengaruhi persepsi konsumen mengenai harga suatu produk.

Harga yang terlalu mahal atau tidak sesuai akan membuat pasien berpindah ke klinik Bidan lainnya dan juga ekspektasi pasien menjadi semakin

tinggi yang akan membuat pasien mudah mengajukan keluhan karena sudah membayar harga yang mahal. Pasien akan lebih mudah kecewa bila ekspektasi mereka dari segi biaya ini tidak terpenuhi. Oleh karena itu, hubungan antara keterjangkauan harga berkaitan dengan kepuasan pasien (Herman et al., 2022).

Beberapa penelitian yang mendukung antara lain, penelitian yang dilakukan oleh (Fathillah, 2023) di PUSPITEK Medical Center Jakarta didapatkan hasil kualitas pelayanan pasien dan persepsi harga terhadap kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian (Arsita & Idris, 2019) Universitas Sriwijaya diketahui bahwa harga tidak mempunyai hubungan signifikan secara statistik dengan kepuasan pasien dengan sedangkan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan secara statistik dengan kepuasan pasien.

Klinik Bidan merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk ibu dan anak. Klinik mandiri Bidan "T memberikan pelayanan pemeriksaan kesehatan ibu dan anak, pemeriksaan kehamilan, nifas, bayi baru lahir, pelayanan KB, Pelayanan imunisasi, konseling dan persalinan 24 jam. Jadwal praktek mulai dari jam 07:00-11:00 WIB dan 16:00-21:00 WIB.

Selain itu, praktik Bidan "T" juga menyediakan pelayanan Program Hamil bagi pasangan yang ingin mempunyai anak atau menambah anak. Pelayanan ini berdiri sejak 4 tahun yang lalu dimana pelayanan Program Hamil ini mendapatkan apresiasi yang baik bagi konsumen baik secara langsung ataupun rating klinik yang diberikan pasien melalui penilaian sosial media. Salah satu pasien memberikan pernyataan bahwa telah berhasil melakukan Program Hamil di Klinik Bidan mandiri bidan "T" setelah 3 tahun menjalani program tersebut dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Bidan dan manfaat yang diterima. PUS yang menjalani program hamil di Klinik tersebut merupakan pasien pertama yang menjalani program tersebut. PUS mengatakan pertama kali menjalani program hamil pada tahun 2021. Semua konseling, edukasi yang diberikan oleh Bidan selama menjalani program hamil tersebut selama 3 tahun akhirnya PUS tersebut dinyatakan berhasil mengikuti program selama ini. Berdasarkan pernyataan PUS tersebut

mendapatkan informasi program hamil ini dari salah satu pasien Klinik Bidan "T" yang sudah berlangganan menggunakan jasa pelayanan Kesehatan di Klinik tersebut. Selain program hamil penilaian yang diberikan pasien terhadap klinik tersebut yaitu terkait kehamilan dan persalinan. Ulasan tersebut didapatkan sejak 5 tahun untuk kehamilan dan persalinan, dan untuk KB belum terdapat ulasan dari pasien.

Berdasarkan data di Klinik Mandiri Bidan "T" Tahun 2023 dari bulan Januari - April tahun 2024, jumlah pemeriksaan kehamilan sebanyak 260, persalinan normal sebanyak 65, Imunisasi sebanyak 97, KB implant sebanyak 20, KB Pil sebanyak 50, KB IUD sebanyak 15, KB kondom sebanyak 10 dan KB Suntik sebanyak 270 (Kb suntik 1 bulan dan 3 bulan sebanyak 175 orang menggunakan KB Suntik 1 bulan dan sebanyak 95 orang orang menggunakan kb suntik 3 bulan) dan berobat umum sebanyak 70, serta pelayanan Program Hamil sebanyak 19 PUS.

Survei pendahuluan dilakukan pada Pasangan Usia Subur di Klinik Bidan Mandiri Bidan "T" dan pengisian kuesioner terhadap 10 orang Pasangan Usia Subur (PUS). Dan survey pendahuluan dengan 10 Pasangan Usia Subur (PUS) responden tidak sama dengan responden penelitian.

Survei pendahuluan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner skor kepuasan pasien, kualitas pelayanan dan persepsi harga, yang di dalamnya terbagi atas usia, pendidikan, paritas, pekerjaan dan pertanyaan persepsi harga dengan indicator (keterjangkauan tingkat harga, keseimbangan tingkat harga, daya saing harga, kesesuian harga), kualitas pelayanan dengan indikator (aspek daya tanggap, aspek keandalan, aspek jaminan kepastian, aspek empati, aspek bukti langsung), dan kepuasan pasien dengan indicator (kesesuian harapan dan minat berkunjung kembali).

Hasil studi pendahuluan kepada 10 PUS yang dilakukan dengan cara wawancara didapatkan hasil bahwa dari 10 PUS terdapat 3 orang (30%) PUS mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan seperti pada aspek kesesuaian dengan harapan: petugas pelayanan KB suntik khusunya untuk asisten bidan pada saat edukasi/memberikan informasi tentang KB suntik kepada pasien terkesan buru- buru, dan untuk mendapatkan pelayanan kb

suntik harus menunggu 4-5 menit hal ini dikarenakan bidan pemilik klinik sering kali berada di luar klinik sehingga untuk pelayanan sering dilakukan oleh petugas pengganti, selain itu jika pasien banyak menunggu lama karena antri, pada aspek minat berkunjung kembali pasien tidak ingin kembali jika yang menangani pelayanan KB oleh bidan asisten, selain itu tidak ingin kembali jika klinik pindah lebih jauh, 4 orang (40%) PUS yang mengatakan kurang baik dengan kualitas pelayanan yang diberikan hal ini dikarenakan akseptor KB suntik 1 bulan didasari karena tidak terpenuhi harapan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan seperti pada aspek daya tanggap: petugas pelayanan tidak dengan cepat menanggapi keluhan masalah KB via watssapp, aspek jaminan kepastian: petugas pelayanan tidak menginformasikan kadaluwarsa obat KB suntik sebelum melakukan tindakan, bidan pemilik klinik jarang stand by di klinik, aspek bukti langsung: untuk area parkir klinik tidak terlalu luas. 3 orang (30%) PUS yang mengatakan buruknya harga pelayanan yang ditetapkan, seperti pada aspek tingkat harga: harga yang ditetapkan klinik berubah-ubah hal ini disebabkan karena adanya kenaikan produk dari perusahaan, sehingga klinik menaikan harga tersebut, dalam aspek daya saing: harga yang ditetapkan klinik lebih mahal dibanding klinik yang ada disekitar lingkungan tersebut namun untuk manfaat sama, Harga yang ditetapkan klinik untuk Kb suntik 1 bulan Rp. 30.000,- sedangkan berdasarkan (Peraturan Daerah Bekasi, 2020), besar tarif pelayanan Kb suntik Rp. 15.000,- . Klinik bidan mandiri bidan "T" melakukan kerjasama dengan Puskemas namun untuk KB sendiri tidak mengambil dari Puskesmas melainkan dari perusahaan dan hanya vaksin mengambil dari puskemas.

Dari banyaknya PUS pengguna KB suntik 1 bulan di klinik dan dari hasil wawancara dengan salah satu pengguna KB suntik di klinik mengatakan karena merasa cocok dengan produk yang digunakan, selain itu tidak terlalu berdampak pada siklus menstruasi sehingga penggunanya masih memiliki siklus haid yang teratur, meskipun dalam pelayanannya terkadang lama menunggu karena bidan yang punya klinik sedang berada di luar klinik, atau jika dilayani dengan asisten bidan tidak begitu puas dengan edukasi-edukasi yang disampaikannya kurang mengerti dan terkesan buru-buru.

Hal inilah kemudian yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian tentang "Hubungan Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan KB Suntik Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Bidan Mandiri di Bekasi Tahun 2024.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan di latar belakang, adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu: "Apakah terdapat hubungan antara Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan KB Suntik 1 Bulan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Bidan Mandiri di Bekasi Tahun 2024".

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian, yaitu:

1) Bagaimana cara mengetahui hubungan persepsi harga dan kualitas pelayanan KB suntik 1 bulan terhadap kepuasan pasien di Klinik Bidan mandiri di Bekasi Tahun 2024?
2) Bagaimana gambaran persepsi harga terhadap kepuasan pasien di klinik bidan mandiri?
3) Bagaimana gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik bidan mandiri?
4) Bagaimana gambaran kepuasan pasien di klinik bidan mandiri?
5) Bagaimana hubungan persepsi harga terhadap kepuasan pasien di klinik bidan mandiri?
6) Bagaimana hubungan kualitas pelayanan KB suntik 1 bulan terhadap kepuasan pasien di klinik bidan mandiri?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk Mengetahui hubungan persepsi harga dan kualitas pelayanan KB suntik 1 bulan terhadap kepuasan pasien di Klinik Bidan mandiri di Bekasi Tahun 2024?

1.4.2 Tujuan Khusus

1) Mengetahui gambaran kepuasan pasien di Klinik Bidan Mandiri di Bekasi Tahun 2024
2) Mengetahui gambaran persepsi harga di Klinik Bidan Mandiri di Bekasi Tahun 2024
3) Mengetahui gambaran kualitas pelayanan KB suntik di Klinik Bidan Mandiri di Bekasi Tahun 2024
4) Mengetahui hubungan persepsi harga terhadap kepuasan pasien di Klinik Bidan Mandiri di Bekasi 2024
5) Mengetahui hubungan kualitas pelayanan KB terhadap kepuasan pasien terhadap di Klinik Bidan Mandiri di Bekasi Tahun 2024

1.5 Manfaat penelitian

1.5.1 Bagi Universitas Esa Unggul

Menjadi sumber informasi dan referensi bagi mahasiswa di lingkup Universitas dalam memahami tentang kepuasan pasien terhadap harga dan kualitas pelayanan KB bagi pasangan usia subur.

1.5.2 Bagi Peneliti yang akan datang

Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan yaitu KB di Klinik Bidan mandiri dan dapat menjadi sebuah rekomendasi bagi peneliti selanjutnya.

1.5.3 Bagi responden

Dapat memperoleh informasi tentang bagaimana harga dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien KB di Klinik Bidan mandiri

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pasien dengan indicator kesesuaian harapan dan minat berkunjung kembali terhadap persepsi harga dengan indicator kesesuaian tingkat harga, fleksibilitas harga, daya saing, dan kesesuaian harga dan manfaat serta kualitas pelayanan KB suntik 1 bulan dengan indicator aspek daya tanggap, aspek jaminan, aspek empati, aspek bukti langsung yang diberikan di Klinik Bidan mandiri Bidan T di

Bekasi Tahun 2024 pada bulan Juli 2024.Penelitian ini dilakukan karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyedia layanan kesehatan. Dengan memahami persepsi pasien tentang harga dan kualitas, penyedia layanan dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang puas cenderung lebih setia, lebih mungkin untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain, dan lebih mungkin untuk mematuhi rencana perawatan mereka. Pengukuran kepuasan ini dinilai dari dari seluruh pelayanan yang diberikan mulai dari bagian pendaftaran, pelayanan bidan dan pelayanan obat.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik korelasi. Deskriptif korelasi adalah suatu metode yang menguraikan atau menggambarkan fenomena yang menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya, yaitu variabel independen "Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan" dan variabel dependen "Kepuasan Pasien". Pendekatan penelitian menggunakan *cross-sectional*. *Cross-sectional* merupakan suatu jenis studi observasional untuk menentukan hubungan antara faktor risiko dan penyakit. Pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner. Responden penelitian ini adalah Pasangan Usia Subur (PUS) KB suntik 1 bulan yang pernah atau sedang mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Bidan Mandiri dengan jumlah sampel 32 responden dan jumlah populasi KB suntik 1 bulan terhitung dari 3 bulan terakhir yaitu bulan Mei – Juli sebanyak 105 responden dibagi tiga dan rata-ratanya diperoleh sebanyak 35 responden. tehnik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling.* Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.