

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Infertilitas adalah salah satu penyebab utama dalam sulitnya mendapat keturunan. Infertilitas adalah gangguan kesuburan yang harus diwaspadai oleh setiap pasangan suami istri. Pasangan suami istri yang telah menikah dan sudah berusaha untuk menghindari penggunaan kontrasepsi selama satu tahun namun tidak kunjung berhasil hamil disebut dengan pasangan infertil. Secara umum, gangguan reproduksi yang dikenal sebagai infertilitas diklasifikasikan menjadi infertilitas primer dan sekunder. Infertilitas primer adalah ketika kehamilan belum pernah terjadi sebelumnya. Sedangkan infertilitas sekunder adalah kondisi yang dapat terjadi setelah kelahiran anak pertama atau pernah hamil namun mengalami keguguran (Anas, 2017). Perempuan dengan infertilitas primer pada tingkat sosial ekonomi yang lebih tinggi dibandingkan perempuan dengan infertilitas sekunder. Perempuan dengan infertilitas primer lebih banyak mengonsumsi obat-obatan dibandingkan perempuan dengan infertilitas sekunder.(Ernawati *et al.*, 2023).

Gangguan kesuburan seringkali tidak menunjukkan gejala hingga pasangan mengalami kesulitan untuk memiliki keturunan. Namun beberapa tanda dan gejala yang perlu untuk diwaspadai seperti yang terjadi pada laki laki yaitu penurunan libido, disfungsi ereksi dan ejakulasi yang tidak normal. Pada perempuan tanda dan gejala yang wajib diwaspadai adalah menstruasi tidak teratur, nyeri panggul yang berkelanjutan, jerawat berlebihan, atau berat badan yang sulit dikendalikan. Terdapat beberapa pilihan terapi yang bisa dilakukan untuk mengatasi gangguan kesuburan antara lain dengan melakukan terapi hormon untuk merangsang ovulasi pada wanita atau meningkatkan kadar testosteron pada pria. Terapi dalam mengatasi gangguan kesuburan tidak hanya dengan terapi hormon namun juga dengan program bantuan kehamilan seperti Inseminasi (IUI) dan Bayi Tabung (IVF). Hal tersebut banyak dipertimbangkan oleh pasangan suami istri yang sudah mencoba beberapa terapi pengobatan seperti terapi hormon (Massarotti *et al.*, 2021).

Dampak dari infertilitas, baik infertilitas primer maupun infertilitas sekunder antara lain penolakan sosial, kesedihan personal, gangguan psikologis, disfungsi seksual, dan pertikaian antar pasangan. Infertilitas mampu menyebabkan stres dan kelelahan yang dapat mempengaruhi semua aspek kehidupan pasien tersebut. Pasangan yang belum memiliki anak sering mengalami kecemasan, depresi, dan stres. Kecemasan yang disebabkan oleh kondisi infertil, seperti diagnosa infertilitas, dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. (Murni *et al.*, 2025).

Pada tahun 2025, Infertilitas di perkirakan memengaruhi sekitar 10 – 15% pasangan di Indonesia. Menurut *World Health Organization* (WHO), sekitar 4–6 juta pasangan dari 39,8 juta pasangan usia subur menghadapi masalah kesuburan di seluruh dunia, dengan total 50–80 juta pasangan yang terdampak (Info, 2025). Secara regional, prevalensi infertilitas tertinggi ditemukan di wilayah Pasifik Barat (23,4%), disusul Amerika dan Eropa, sementara prevalensi periode tertinggi ditemukan di Afrika (18,1%) (Cox *et al.*, 2022).

Infertilitas primer maupun sekunder terjadi pada sekitar 15% perempuan di dunia, dan insidensi infertilitas pada perempuan ini terus meningkat setiap tahunnya. Prevalensi infertilitas primer meningkat, seiring dengan peningkatan usia, usia pernikahan perempuan dan pasangannya, tingginya angka perempuan yang bekerja, serta tingginya tingkat pendidikan pasangan tersebut (Murni *et al.*, 2025).

Dampak infertilitas tidak hanya dari fisik namun juga psikologis, sosial dan ekonomi yang signifikan bagi pasien. Dalam konteks layanan kesehatan, kualitas pelayanan yang baik menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan pasien infertilitas, yang sering kali memerlukan dukungan emosional dan medis jangka panjang (Jenderal and Kesehatan, 2024). Masalah saat ini adalah kebanyakan daerah di Indonesia sulit untuk menjangkau klinik infertilitas yang langka, sehingga kebanyakan perempuan menjadi kurang peduli dengan masa depan tanpa anak.

Hal ini menekankan pentingnya mutu pelayanan kesehatan yang dapat diukur melalui dimensi seperti yang tercantum dalam skala SERVQUAL, yang mencakup Bukti Fisik (*Tangible*) seperti fasilitas bersih, Keandalan (*Reliability*) seperti akurasi diagnosis, Responsivitas (*Responsiveness*) seperti waktu tunggu yang singkat, Jaminan (*Assurance*) seperti kompetensi staff, dan empati (*Empathy*) seperti perhatian terhadap keluhan pasien. Kepuasan pasien, sebagai indikator utama mutu layanan, dipengaruhi oleh seberapa baik

dimensi-dimensi ini dipenuhi, yang pada akhirnya dapat mendorong kesadaran dan aksesibilitas layanan infertilitas di daerah-daerah (Yakob *et al.*, 2024).

Berdasarkan dua studi yang relevan di Kota Medan, ditemukan bahwa ketidakpuasan pasien terhadap layanan rumah sakit masih menjadi isu signifikan yang perlu mendapat perhatian. Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan menunjukkan bahwa meskipun kunjungan pasien rawat jalan meningkat, keluhan terkait kualitas pelayanan juga meningkat terutama pada aspek bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), dan Responsivitas (*Responsiveness*) yang berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik dan responsivitas pelayanan masih menjadi faktor utama penyebab ketidakpuasan pasien (Azmiatussahliah, Utami and Fitriani, 2025). Selain itu, penelitian di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan memperlihatkan bahwa 15% pasien rawat jalan menyatakan ketidakpuasan terutama disebabkan oleh komunikasi yang kurang baik antara tenaga kesehatan dan pasien, sehingga mempertegas bahwa aspek komunikasi dan interaksi juga krusial dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan (Ginting, Sigalingging and Monica, 2025). Kedua studi ini menegaskan pentingnya perbaikan manajemen layanan dan komunikasi yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan di Kota Medan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan diperoleh data, angka infertilitas di Sumatera Utara mencapai 15% - 17% per tahun dari semua pasangan suami istri. Kota Medan merupakan salah satu Kota yang memiliki klinik dan Rumah sakit yang menyediakan layanan infertilitas termasuk RSIA Stella Maris yang memiliki klinik kesuburan, Halim *Fertility Center*. Halim *Fertility Center* adalah salah satu klinik kesuburan yang berlokasi di kota Medan yang memiliki pelayanan pemeriksaan kesuburan, konsultasi program kehamilan, inseminasi intrauterin, program bayi tabung (IVF/ICSI), hingga penanganan keguguran berulang dan kehamilan risiko terkait infertilitas.

Hasil wawancara yang dilakukan ditemukan sebanyak 1.228 pasien yang berkunjung untuk melakukan pengobatan dengan dr. Binarwan Halim, Sp.OG(K) di Halim *Fertility Center* pada periode waktu Januari – November 2025. Dengan demikian ditemukan rata rata jumlah pasien yang melakukan pengobatan sebanyak 80 – 110 pasien setiap bulan nya. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, ditemukan sebanyak 3 dari 5 pasien yang puas dengan pelayanan di Halim *Fertility Center* namun 4 dari 5 pasien yang mengeluh dengan waktu

tunggu pemeriksaan di Halim *Fertility Center*. Meskipun penelitian tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien telah banyak dilakukan, penelitian yang secara spesifik mengkaji kepuasan pasien infertilitas dengan pendekatan SERVQUAL di fasilitas fertilitas masih terbatas, khususnya di Kota Medan. Maka penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien infertilitas di Halim *Fertility Center* RSIA Stella Maris. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi *SERVQUAL* yang paling berpengaruh dalam konteks layanan infertilitas.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Apakah terdapat pengaruh dimensi mutu pelayanan (*SERVQUAL*) terhadap kepuasan pasien infertilitas di Halim *Fertility Center* RSIA Stella Maris.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan (*SERVQUAL*) dan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien infertilitas di Halim *Fertility Center* RSIA Stella Maris.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui gambaran karakteristik pasien infertilitas di Halim *Fertility Center* RSIA Stella Maris.
2. Mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien infertilitas di Halim *Fertility Center* RSIA Stella Maris.
3. Menganalisis hubungan antara bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien infertilitas di Halim *Fertility Center* RSIA Stella Maris.
4. Menganalisis hubungan antara Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien infertilitas di Halim *Fertility Center* RSIA Stella Maris.
5. Menganalisis hubungan antara responsivitas (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien infertilitas di Halim *Fertility Center* RSIA Stella Maris.
6. Menganalisis hubungan antara jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien infertilitas di Halim *Fertility Center* RSIA Stella Maris.

7. Menganalisis hubungan antara Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien infertilitas di Halim *Fertility Center* RSIA Stella Maris.
8. Mengetahui variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien infertilitas di Halim *Fertility Center* RSIA Stella Maris.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Masyarakat**

Memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pasien infertilitas di Halim *Fertility Center* RSIA Stella Maris Medan sehingga masyarakat dapat memahami kualitas layanan yang diberikan dan menggunakan informasi tersebut untuk memilih fasilitas pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

##### **1.4.2 Bagi Rumah Sakit**

Memberikan informasi yang komprehensif kepada manajemen Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris mengenai aspek mutu pelayanan yang perlu dipertahankan atau diperbaiki berdasarkan dimensi SERVQUAL, sehingga tercapainya kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang baik untuk rumah sakit..

##### **1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan**

Menjadi bahan kajian dan referensi dalam pengembangan kurikulum maupun penelitian lebih lanjut tentang manajemen mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien menggunakan pendekatan SERVQUAL.

##### **1.4.4 Bagi Peneliti**

Menyediakan data empiris dan analisis yang dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lanjutan terkait mutu layanan kesehatan dan kepuasan pasien, serta memperkaya kajian ilmiah tentang penerapan model *SERVQUAL* di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris mengenai aspek mutu pelayanan.