

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pelaksanaannya, setiap instansi kesehatan baik Balai Pengobatan, Klinik, Puskesmas ataupun Rumah Sakit akan memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat dalam melaksanakan peran nya untuk melayani kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan kesehatan dilakukan oleh para tenaga kesehatan yang ada di institusi kesehatan dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab sebagai tenaga kesehatan yang telah mendapatkan ilmu pengetahuan selama ini melalui jenis dan jenjang pendidikan di bidang kesehatan.(Telaumbanua, 2020)

Secara psikologi bahwa pelayanan kesehatan yang baik dapat memberikan semangat kepada pasien karena pasien akan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan di dukung lagi oleh ketersediaan sarana prasarana kesehatan yang ada di institusi kesehatan.(Khairani et al., 2021)

Klinik Keluarga Husein sebagai salah satu klinik kesehatan yang sudah lama berdiri dan sudah dikenal oleh masyarakat di sekitar lokasi Klinik Keluarga Husein sehingga klinik ini benar-benar dikenal masyarakat yang disebabkan oleh pelayanan kesehatan yang diberikan oleh semua tenaga medis yang ada di Klinik Keluarga Husein mulai dari tenaga perawat, bidan dan dokter. Pasien yang datang berobat ke Klinik Keluarga Husein merasa puas setelah pulang berobat ke klinik dan pasien merasa benar-benar diberikan pelayanan oleh semua tenaga kesehatan yang ada di Klinik Keluarga Husein. Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pasien bergantung kepada cara tenaga kesehatan (baik dokter, perawat). Kepuasan pasien merupakan sikap pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan biasanya dijadikan indikator dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit, puskesmas maupun klinik.(Kusumo, 2017)

Dokter penanggung jawab yang ada di Klinik. Keluarga Husein sangat memberikan komitmen dan konsisten yang kuat untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap pasien yang datang berobat ke klinik. Bimbingan dan nasehat selalu disampaikan oleh dokter penanggung jawab di Klinik Keluarga Husein kepada semua tenaga kesehatan yang ada agar bekerja dengan setulus hati dalam melayani pasien yang sedang berobat. Pelayanan kesehatan yang baik oleh Klinik Keluarga Husein akan menarik

simpatik pasien karena pasien merasa senang setelah pulang dari klinik untuk berobat. Pasien memiliki riwayat penyakit yang berbeda-beda sehingga bentuk pelayanannya juga akan berbeda-beda karena tergantung kepada jenis penyakit yang diderita oleh pasien. Sehubungan dengan jenis penyakit yang berbeda-beda menyebabkan penanganannya juga berbeda-beda termasuk lamanya seorang pasien untuk melakukan penyembuhan pengobatan. Apabila pasien memiliki penyakit yang memakan waktu yang lama, maka diperlukan waktu untuk melakukan penyembuhan penyakit yang berulang-ulang karena tidak dapat disembuhkan penyakitnya dengan berobat satu kali atau dua kali datang berobat.(Chandra Lesmana & Norwakiah, 2021)

Oleh sebab itu apabila dilakukan pelayanan kesehatan yang baik oleh para tenaga kesehatan yang ada kepada pasien maka pasien akan datang lagi untuk melakukan pengobatan kembali pada Klinik Keluarga Husein dalam menindaklanjuti pengobatan kepada pasien. Kedatangan kembali pasien berobat ke Klinik Keluarga Husein disebabkan oleh bentuk pelayanan yang baik yang diberikan oleh semua tenaga kesehatan yang ada Klinik Keluarga Husien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan tersebut.

Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan pelayanan kesehatan, kunjungan kembali. Namun apabila pasien merasa tidak mendapatkan kepuasan dalam pelayanan kesehatan yang baik kepada pasien, maka pasien tidak akan datang lagi untuk melakukan pengobatan kembali karena pasien akan mencari klinik yang lain untuk melakukan pengobatan atas penyakitnya.(Mayasari et al., 2023)

Pemerintah memberikan perhatian kepada kesehatan masyarakat dimana kesehatan merupakan kebutuhan hidup manusia yang perlu dijaga keberlangsungan kesehatannya. Komitmen pemerintah yang kuat atas pentingnya kesehatan masyarakat hendaknya diikuti oleh lembaga pengobatan yang lain dan lembaga pengobatan milik swasta sehingga di dapatkan kualitas manusia Indonesia secara keseluruhan dalam kondisi masyarakat yang sehat dan kuat. Kondisi manusia yang sehat dan kuat sangat diperlukan oleh pemerintah dimana manusia sebagai pelaksana pembangunan yang ada. Pelayanan kesehatan merupakan bentuk pelayanan umum yang bisa diperoleh oleh masyarakat dimanapun berada sehingga pemerintah perlu menekankan tentang perlunya satu kebijakan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara menyeluruh (Ardinata, 2020)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2017 menjelaskan tentang ukuran Standar Pelayanan Publik antara lain :

1. Prosedur pelayanan yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pelayanan publik yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

Ukuran Standar Pelayanan Publik ini sudah cukup baik sehingga yang diperlukan selanjutnya adalah bagaimana sikap lembaga kesehatan dan semua tenaga kesehatan yang ada melaksanakan dengan penuh tanggung jawab sehingga masyarakat benar-benar mendapatkan pelayanan kesehatan dimanapun dengan baik serta merasa puas.(MPR, 2003)

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2011 tentang klinik menjelaskan bahwa Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan dan melakukan pelayanan medis dasar atau spesialisik yang diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Dalam operasionalisasi nya sebuah klinik harus mempunyai tenaga kesehatan yang profesional dan memberikan pelayanan yang baik atas pasien yang mendapatkan pengobatan di klinik tersebut sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di klinik tersebut.(Kemenkes RI, 2011)

Klinik sebagai salah satu lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat harus menyediakan sumber daya manusia yang baik atau berkompeten untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap pasien yang datang berkonsultasi atau berobat. sumber daya manusia tersebut harus memiliki dasar ilmu pengetahuan yang sesuai dengan bidang kesehatan dan mempunyai pengalaman kerja yang banyak di

lembaga kesehatan sehingga kompetensi sumber daya manusia tenaga kesehatan di klinik mampu memberikan pelayanan kesehatan yang baik bagi pasien yang datang berobat ke klinik tersebut.(Silviana & Darmawan, 2017)

Klinik harus mempunyai tenaga kesehatan seperti : dokter, bidan, perawat, analis kesehatan, tenaga farmasi, tenaga ahli gizi, dll yang bekerjasama dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien. Kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia akan memberikan kepuasan kepada pasien sehingga pasien akan datang kembali berkonsultasi untuk menerima pelayanan kesehatan dari para tenaga kesehatan yang ada pada klinik tersebut.(Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 13, 2022)

Kepuasan pasien akan berdampak terhadap kembalinya lagi pasien tersebut untuk berkonsultasi tentang kesehatan atau menindaklanjuti penyembuhan penyakit pasien yang sedang dijalani penyembuhannya atau datang berkunjung kembali atas penyakit yang berbeda. Pasien akan mengharapkan pelayanan yang berkualitas di dalam memperoleh pelayanan kesehatan dari klinik dan tenaga kesehatan yang ada pada setiap klinik sehingga pasien benar-benar merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan dari klinik dan tenaga kesehatan yang ada pada klinik tersebut.(Honifa et al., 2022)

Sebuah klinik dapat dilihat dari keramaian kunjungan dalam berkonsultasi atau berobat ke klinik karena keramaian kunjungan tersebut salah satu disebabkan oleh kepuasan yang dirasakan oleh pasien untuk berobat ke klinik. Keramaian kunjungan ke klinik dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya tenaga kesehatan di klinik tersebut dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien.(Honifa et al., 2022)

Dari penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sehingga mengakibatkan pasien akan datang berkunjung kembali di Klinik Keluarga Husein di sekitar Jl. Letda Sujono Medan/

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Berapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien sehingga berdampak terhadap kunjungan kembali ke klinik Keluarga Husein ?.
2. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sehingga berdampak terhadap kunjungan kembali ke klinik Keluarga Husein ?.
3. Berapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pasien sehingga berdampak terhadap kunjungan kembali ke klinik Keluarga Husein ?.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana peran semua institusi kesehatan di dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan dukungan kompetensi sumber daya manusia tenaga kesehatan yang tersedia dan kualitas pelayanan di setiap institusi kesehatan sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien sehingga berdampak terhadap kunjungan kembali ke klinik Keluarga Husein
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sehingga berdampak terhadap kunjungan kembali ke klinik Keluarga Husein
3. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sehingga berdampak terhadap kunjungan kembali ke klinik Keluarga Husein
4. Untuk syarat menyelesaikan perkuliahan pada Program Strata 2 Magister Kesehatan Masyarakat di Universitas Prima Indonesia

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Klinik Keluarga Husein

Manfaat penelitian ini adalah menjadi masukan bagi sumber daya manusia baik dokter ataupun perawat di klinik keluarga husein untuk mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang berdampak kepada berkunjung kembali ke klinik keluarga husein.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat menjadi bahan referensi dan panduan bagi peneliti dalam melanjutkan penelitian sejenis berikutnya.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan ilmu tambahan kepada peneliti mengenai pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.