

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

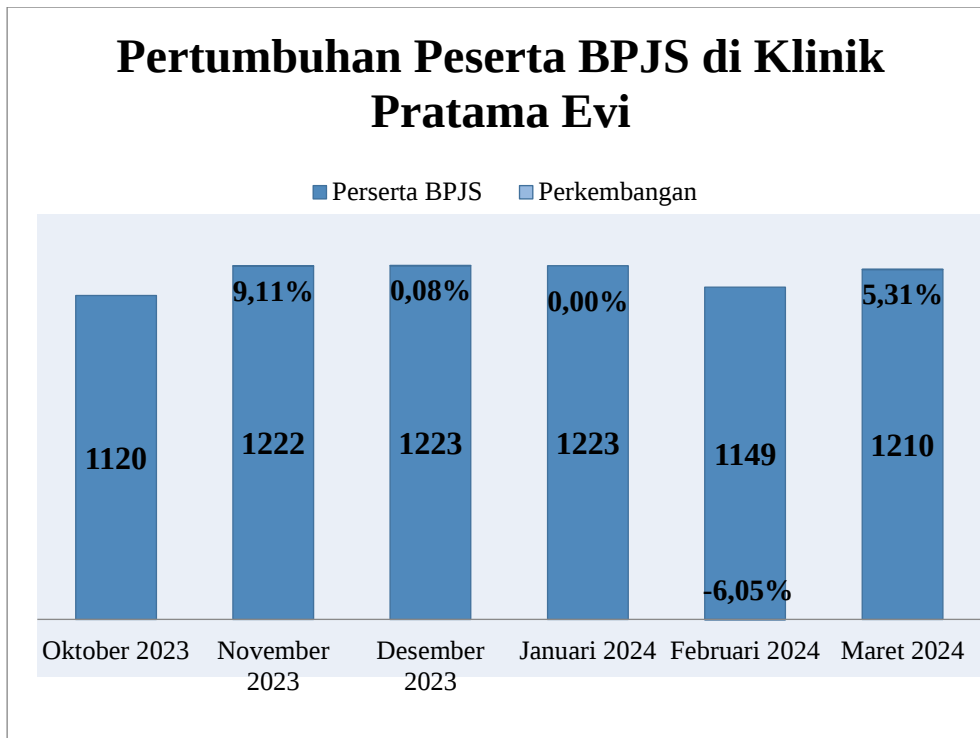
Klinik merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis, berupa medis dasar dan atau medis spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan juga dipimpin oleh seorang tenaga medis berdasarkan Permenkes RI No.9, 2014 .

Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan layanan agar dapat memberikan kepuasan optimal. Oleh karena itu, klinik harus berusaha menjaga kepercayaan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tidak terlepas dari apa yang menjadi dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang diharapkan akan memberikan kepuasan kepada pasien. Dimensi kualitas yang dimaksud adalah tangibles (tampilan fisik) reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Pada dasarnya setiap organisasi khususnya organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan memiliki tujuan sebagai badan yang terbaik dalam melayani pasien, dimana mejunjung tinggi tingkat kepuasan pengunjung maupun pasien.Hal ini sesuai dengan visi klinik Pratama Evi yang berada di Marelan, yang memiliki kemampuan dan sebagai klinik dengan pelayanan terbaik.

Namun, untuk mencapai tujuan dan visi tersebut tidak lah mudah, tentu setiap organisasi maupun badan khususnya yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan memiliki kendala dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.Banyak aspek-aspek yang harus dipenuhi klinik Pratama Evi untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga perlunya lingkungan kerja yang sehat seperti lingkungan organisasi yang memiliki kompetensi dibidangnya dan juga lingkungan kerja yang sehat seperti fasilitas yang nyaman dan kebersihan lingkungan kerja.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien di sekitar klinik Pratama Evi pihak manajemen melakukan kerja sama dengan BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan) pada bulan januari 2022 dengan kapasitas sebanyak 800an peserta BPJS. Sampai saat ini Maret 2024 kapitasi peserta BPJS yang terdaftar sebagai paskes di Klinik Pratama Evi pada Oktober 2023 s/d Maret 2024 sebagai berikut:

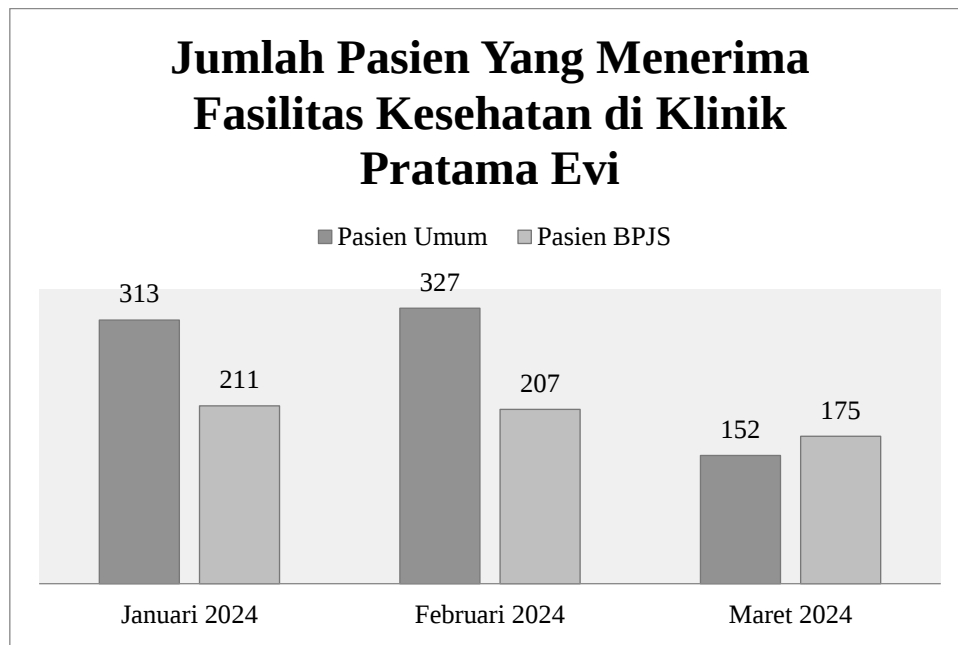


Gambar 1.1 Pertumbuhan Peserta BPJS Oktober 2023 s/d Maret 2024 di Klinik Pratama Evi

Berdasarkan grafik pertumbuhan peserta BPJS di klinik Pratama Evi terdapat mengalami kenaikan dan penurunan, pada November 2023 dari 1120 peserta menjadi 1222 mengalami kenaikan sebesar 9,11%, pada Desember 2023 kenaikan sebesar 0,08%, pada Januari 2024 tidak ada kenaikan maupun penurunan, namun pada Februari 2024 mengalami penurunan sebesar -6,05% dan pada Maret 2024 kembali mengalami kenaikan sebesar 5.31% sehingga peserta BPJS yang terdaftar sebagai paskes di klinik Pratama Evi sebanyak 1.210 orang.

Hal tersebut sangatlah minim sebagai klinik Pratama yang sudah terakreditasi oleh pihak BPJS, sehingga akan mempengaruhi pertumbuhan klinik untuk dapat memaksimalkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Padahal, dengan klinik yang terakreditasi tentu memiliki standar pelayanan yang baik dan cenderung sebagai klinik pilihan untuk menerima fasilitas kesehatan bagi masyarakat, namun hal tersebut berbanding terbalik jika dilihat dari jumlah peserta BPJS yang terdaftar di klinik Pratama Evi, maka perlu bagi manajemen untuk menilai kondisi kesehatan lingkungan kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Pada dasarnya untuk mengukur baik atau tidaknya suatu kualitas pelayanan kesehatan dapat juga dilihat dari kepuasan pasien, dan kepuasan pasien tersebut dapat dilihat dari jumlah pasien yang menerima fasilitas kesehatan di klinik Pratama Evi dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1.2Jumlah Pasien yang berobat di Klinik Pratama Evi 2024

Berdasarkan gambar diatas maka dapat diketahui bahwa pasien umum lebih banyak berobat dibandingkan pasien BPJS, sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih menggunakan klinik Pratama Evi sebagai fasilitas kesehatan, bahkan bersedia membayar umum untuk menerima fasilitas kesehatan di klinik Pratama Evi. Dengan begitu perlunya untuk menjaga kepuasan pasien agar tujuan dalam mewujudkan visi organisasi dapat tercapai. Maka kondisi kesehatan lingkungan kerja sangat mempengaruhi kualitas pelayanan maupun kepuasan pasien. Jika kondisi kesehatan lingkungan kerja tidak mampu mendukung pelayanan, maka kualitas pelayanan dan kepuasan pasien akan menurun.

Dalam hal ini lingkungan kerja yang diukur sumber daya manusia yaitu kompetensi dari dokter, petugas medis dan karyawan serta interaksi antar karyawan dengan dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Dalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004, merupakan momentum untuk meningkatkan sumber daya manusia. Menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas hanya bisa dicapai jika inisiatif dan kreatifitas diberikan secara

leluasa kepada daerah. Wujud dari inisiatif dan kreativitas dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia tersebut antara lain adalah dengan menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai bagi masyarakat. Dalam menyiapkan pelayanan yang demikian itu, harus dibarengi dengan penyiapan sarana kesehatan di daerah yang memadai dan memungkinkan bagi pelayanan secara memuaskan bagi masyarakat secara luas tanpa memandang status, agama, dan suku. Menurut Sudarmanto, (2021) kompetensi adalah “Kompetensi adalah kombinasi dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan individu untuk melakukan tugas atau pekerjaan tertentu secara efektif”.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan masalah ini kedalam tesis dengan judul "Analisis Pengaruh Kondisi Kesehatan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan pasien di Klinik Pratama Evi Marelan".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Evi?
2. Apakah terdapat pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien kesehatan di Klinik Pratama Evi?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Evi?
4. Apakah terdapat pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Evi?
5. Apakah terdapat pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan fasilitas kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Evi?
6. Apakah terdapat pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Evi?
7. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Evi?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kondisi Kesehatan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan Kesehatan dan kepuasan pasien di Klinik Pratama Evi Marelan

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Evi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien kesehatan di Klinik Pratama Evi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Evi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Evi.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan fasilitas kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Evi.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Evi.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Evi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi pengembangan kelimuan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap pengetahuan mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Klinik Pratama Evi Marelan.

1.4.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan wawasan dan pengalaman peneliti dalam mempraktekkan teori yang didapat.

1.4.3 Bagi Klinik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi klinik dalam merumuskan pemecahan masalah maupun kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di klinik tersebut.