

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat memiliki tingkat kesadaran yang cukup tinggi akan pentingnya kesehatan. Masyarakat semakin pintar dalam memilih layanan jasa kesehatan yang baik dan bagus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka mendapatkan hasil yang memuaskan (Amelia Septian Aryanti & AMA Suyanto. 2019: 33). Para pelaku bisnis akan memiliki kepekaan pada setiap perubahan yang ada dan yang sudah terjadi. Setiap perusahaan jasa, fasilitas yang telah disediakan baik itu alat-alat yang menunjang dalam memberikan layanan untuk memuaskan setiap pasien atau konsumen. Fasilitas yang diberikan pastinya sangat memadai serta dikategorikan cukup lengkap hal ini lah yang merupakan daya tarik tersendiri bagi pasien yang akan menentukan kembali pilihan dalam pengambilan keputusannya pada suatu produk atau jasa yang ditawarkan.

Kepuasan pelanggan dapat diukur saat pelanggan mengkonsumsi nilai barang, setelahnya, dan saat pembelian kembali. Apabila kepuasan pelanggan tercapai sesuai harapan pelaku usaha, maka hal ini tentu akan berdampak positif bagi perusahaan. Upaya untuk mempertahankan kualitas perusahaan yaitu mewujudkan setiap keinginan pada kepuasan pasien karena kepuasan mereka merupakan keberhasilan suatu usaha. Dengan memberi kepuasan pada pasien, klinik dapat memperoleh keuntungan serta mendapatkan pangsa pasar yang besar.

Kepuasan pasien memegang peranan penting sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan. Fasilitas yang ada dan kualitasnya mempengaruhi seberapa puas pasien dengan layanan yang mereka terima. Pertama-tama, fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pasien menjadi faktor krusial. Ini termasuk fasilitas untuk pasien dengan kebutuhan khusus seperti disabilitas, yang dapat meningkatkan kepuasan mereka karena memenuhi kebutuhan spesifik mereka. Selain itu, kualitas perawatan yang diberikan oleh dokter dan

staf kesehatan juga memiliki dampak besar. Pasien cenderung lebih puas jika merasa bahwa perawatan yang diberikan profesional dan efektif. Kebersihan dan kerapihan fasilitas juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pasien merasa lebih puas jika fasilitas yang mereka gunakan terjaga kebersihannya dan teratur.

Komunikasi yang efektif antara dokter, staf kesehatan, dan pasien juga diperlukan. Pasien akan merasa lebih puas jika informasi yang mereka terima jelas dan efektif. Kemudian, aksesibilitas fasilitas juga penting. Pasien yang dapat mengakses fasilitas dengan mudah cenderung lebih puas. Selain itu, fasilitas yang mampu memenuhi kebutuhan pasien secara menyeluruh, termasuk kebutuhan budaya, lingkungan, teknologi, dan biaya, turut berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa berbagai aspek fasilitas yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia tepatnya di kota Metro yaitu Klinik Griya Sehat. Klinik Griya Sehat merupakan salah satu unit kesehatan yang berada di tengah masyarakat Kota Metro Pusat. Klinik ini memiliki standar kinerja dalam segi fasilitas yang memadai demi mewujudkan kepuasan pasien. Hal ini menjadi salah satu masalah yang dihadapi pada fasilitasnya, sebab jika fasilitas yang diberikan bagus pastinya akan membuat pasien berkunjung kembali untuk melakukan pemeriksaan ulang atau berobat. Berikut ini kondisi Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat.

Gambar 1.1
Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat



Sumber : Dokumentasi Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat.

Dari gambar diatas yang terlihat di Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat hanya beberapa orang yang datang ke Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat untuk berkonsultasi atau menerima perawatan. Fenomena ini menunjukkan adanya penurunan kunjungan yang signifikan. Hal ini memicu pertanyaan tentang pelayanan di Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat, apakah fasilitas klinik yang belum memenuhi standar. Semakin baik fasilitas yang tersedia maka akan semakin puas konsumen dalam menggunakan produk atau jasa tersebut. Fasilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menyediakan perlengkapan fisik untuk membantu konsumen untuk lebih mudah melaksanakan aktifitasnya dalam mengkonsumsi atau menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, sehingga konsumen mempersepsikan fasilitas tersebut sebagai faktor penting untuk memenuhi kebutuhannya selama menggunakan jasa yang disediakan perusahaan.

Fasilitas akan digunakan oleh konsumen sebagai tolak ukur atas kualitas pelayanan yang diterimanya semakin baik ketersediaan fasilitas yang ada maka akan meningkatkan persepsi konsumen terkait pelayanan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Fasilitas yang mudah dan nyaman digunakan akan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Pada Klinik Griya Sehat penulis menemukan berbagai macam masalah terhadap fasilitas Klinik Griya Sehat. Berikut ini fasilitas yang rusak di Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat:

Tabel 1.1

Fasilitas Yang Rusak di Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat

No	Aset/Inventaris	Warna	Jumlah	Tahun Peroleh	Kondisi Barang	
					Baik	Rusak
1	Stetoskop	-	4	2021		✓
2	Temp Scan	Putih	1	2019		✓
3	Tensi Raksa	Orange	1	2021		✓
4	Theresa Stabilizier	Hitam	1	2021		✓

Sumber: Laporan Inventaris Tindakan Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat

Berdasarkan laporan inventaris yang disajikan, terdapat beberapa fasilitas klinik yang mengalami kerusakan di Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat. Fasilitas-fasilitas tersebut termasuk stetoskop, tempat pemindaian suhu tubuh (*temp scan*), tensimeter raksa, dan stabilisator Theresa. Setiap fasilitas yang terdaftar dalam laporan ini memiliki status kerusakan yang ditandai dengan tanda centang pada kolom "rusak".

1. Stetoskop: Terdapat empat unit stetoskop yang telah terdaftar dalam inventaris, namun semuanya dilaporkan mengalami kerusakan pada tahun 2021.
2. Temp Scan: Hanya satu unit temp scan yang tercatat dalam inventaris, dan juga dilaporkan mengalami kerusakan pada tahun 2019.
3. Tensimeter Raksa: Terdapat satu unit tensimeter raksa dengan warna orange yang dilaporkan rusak pada tahun 2021.
4. Stabilisator Theresa: Satu unit stabilisator Theresa juga tercatat rusak pada tahun 2021.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa fasilitas klinik yang mengalami kerusakan pada tahun 2021 dan sebelumnya. Hal ini menunjukkan perlunya tindakan perbaikan atau penggantian fasilitas yang rusak untuk memastikan pelayanan klinik tetap optimal dan memenuhi kebutuhan pasien dengan baik.

Fakta terkait pra survey di lapangan berdasarkan Laporan Inventaris tindakan Klinik Griya Sehat Kota Metro diperoleh permasalahan bahwa terdapat beberapa alat-alat/fasilitas klinik masih kurang atau belum sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sehingga pelayanan mutu kesehatan masih kurang baik yang disebabkan fasilitas yang digunakan banyak yang distandarisasi.

Berikut ini adalah data kunjungan pasien di Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat yang diambil berdasarkan hasil wawancara:

Tabel 1.2

Data Kunjungan Pasien Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat

Bulan	Jumlah Kunjungan
Januari	935
Februari	875
Maret	855
April	823
Total Kunjungan	3.488

Sumber: Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa rata – rata kunjungan 4 bulan terakhir yaitu 3.488 kunjungan. Pada bulan Januari sampai bulan Februari mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien, pada bulan Februari sampai bulan Maret mengalami kenaikan kunjungan pasien, namun pada bulan Maret sampai bulan April mengalami penurunan kunjungan pasien kembali. Jika dilihat data kunjungan pasien rawat jalan pada tabel dari bulan Januari sampai bulan April 2024 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat.

Data diatas dan hasil survey peneliti Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat semakin hari semakin menurun hingga detik ini. Dengan memperhatikan jumlah kunjungan, data menunjukkan bahwa frekuensi pasien yang datang ke klinik mengalami penurunan secara signifikan dari waktu ke waktu. Analisis lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi penurunan ini, termasuk aspek fasilitas,

Tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat terpisah dengan tempat pendaftaran pasien rawat inap. Dari hasil survei yang dilakukan dengan cara wawancara kepada responden 30 pasien di bagian pendaftaran yang belum

menerima pelayanan atau tindakan didapati bahwa ada indikasi ketidakpuasan pasien di bagian pendaftaran.

Dalam hal ini menunjukkan bahwa Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat belum memiliki pilihan untuk memenuhi harapan kepuasan pasien dalam hal fasilitas klinik. Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat perlu meningkatkan fasilitas serta memperbaiki beberapa fasilitas yang rusak. Semakin baik fasilitas yang disediakan klinik maka besar kemungkinan kepuasan pasien akan semakin tinggi. Jika sebaliknya fasilitas yang disediakan klinik buruk maka kepuasan pasien akan menurun. Maka dari itu fasilitas tetap perlu dijaga agar pasien merasa senang Ketika dirawat di klinik tersebut. Sehingga pasien yang telah menggunakan layanan kesehatan merasa kebutuhannya terpuaskan dengan fasilitas yang lebih memadai.

Fasilitas yang disediakan oleh sebuah klinik dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Di Klinik Griya Sehat Kota Metro, fasilitas yang baik dapat meningkatkan pengalaman pasien dan memberikan perasaan nyaman serta percaya diri dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Fasilitas yang lengkap dan terawat dengan baik, seperti alat medis yang modern dan bersih, ruang tunggu yang nyaman, serta fasilitas penunjang lainnya seperti parkir yang memadai, dapat menciptakan lingkungan yang ramah dan profesional bagi pasien.

Sebaliknya, ketika fasilitas klinik mengalami kerusakan atau tidak berfungsi dengan baik, hal itu dapat mengganggu pengalaman pasien dan menurunkan tingkat kepuasan mereka. Misalnya, jika alat medis tidak berfungsi dengan baik atau ruang tunggu terlihat kumuh, pasien mungkin akan merasa tidak nyaman atau kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat berdampak negatif pada persepsi pasien terhadap kualitas klinik dan dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali atau merekomendasikan klinik kepada orang lain.

Oleh karena itu, penting bagi manajemen klinik untuk memperhatikan kondisi fasilitas dan melakukan pemeliharaan serta perbaikan secara teratur. Dengan memastikan fasilitas klinik tetap dalam kondisi baik, klinik dapat

meningkatkan kepuasan pasien, membangun reputasi yang baik, dan mempertahankan basis pasien yang loyal.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Pada Klinik Griya Sehat Kota Metro Pusat”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien pada Klinik Griya Sehat Kota Metro ?

C. Batasan Masalah

Dilihat betapa luasnya permasalahan, maka penulis membuat batasan permasalahan agar tetap terfokus, serta dapat mengetahui sejauh mana hasil penelitian yang dapat dimanfaatkan. Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Objek yang diteliti hanya keluarga Pasien Pada Klinik Griya Sehat Kota Metro.
2. Penelitian ini hanya membahas Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Pada Klinik Griya Sehat Kota Metro.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat, tujuan peneliti yang ingin dicapai yaitu untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan keluarga pasien pada Klinik Griya Sehat Kota Metro.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Keilmuan

Melalui penelitian ini, peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama menempuh studi manajemen ke dalam karya ilmiah secara nyata. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi ilmu

kedokteran dan manajemen kesehatan dengan menyediakan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara kondisi fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien. Penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi praktisi dan klinik dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pasien, tetapi juga memberikan sumbangan yang berharga bagi literatur ilmiah dalam bidang manajemen kesehatan dan pelayanan kesehatan secara umum.

2. Bagi Klinik Griya Sehat Kota Metro

Dapat memberikan masukan kepada klinik guna menentukan langkah yang lebih tepat dalam pengembangan strategi pemasaran. Diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan memperbaiki fasilitas yang rusak, klinik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Fasilitas yang baik akan menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi pasien, yang kemudian akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan klinik.