

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencerminkan mutu suatu fasilitas kesehatan sekaligus menjadi tolok ukur keberhasilan institusi dalam memberikan kepuasan kepada pasien. Namun, pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan kesehatan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Keluhan yang muncul antara lain terkait waktu tunggu yang lama, kurangnya keramahan tenaga kesehatan, fasilitas yang tidak memadai, serta ketidaktepatan dalam penanganan pasien. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh pasien (Datuan, Darmawansyah, dan Daud 2018).

Menurut teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Namun dalam praktiknya, masih banyak fasilitas kesehatan, baik rumah sakit maupun klinik pratama, yang belum menerapkan dimensi-dimensi tersebut secara optimal. Misalnya, pada dimensi *tangible*, masih ditemukan fasilitas ruang tunggu yang sempit, peralatan medis yang terbatas, serta kebersihan

lingkungan yang kurang terjaga. Sementara pada dimensi responsiveness, beberapa tenaga kesehatan dinilai kurang cepat menanggapi keluhan pasien. Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan sedangkan pengertian dari pelayanan publik itu sendiri adalah aktifitas atau manfaat yang diberikan oleh penyedia layanan yaitu organisasi kepada konsumen sebagai penerima layanan yang bersifat tidak terwujud dan tidak dimiliki (Dewi dan Suparno 2022).

Pelayanan kesehatan, baik di klinik, puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan. Memberikan pelayanan terbaik bukanlah suatu hal yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasiennya menyangkut kualitas hidup para pasien. Sehingga apabila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk pada pasien (Dewi dan Suparno 2022).

Klinik menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/MENKES/PER/I/2011 Tentang Klinik, klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisasi, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Tenaga medis yang dimaksud adalah

dokter, dokter spesialis, dan dokter umum. Sedangkan tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Suprianto & Matsea, 2018).

Klinik sebagai salah satu bagian dari sistem kesehatan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pasien. Dengan demikian klinik merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta merespon kebutuhan pasien (Reni et al., 2025).

Klinik Pratama Aminullah adalah salah satu klinik yang memberikan layanan umum yang berada di bawah yayasan Pesantren PERSIS Benda dimana klinik ini juga menjadi pusat kesehatan bagi pesantren terutama bagi santri sebagai salah satu klien dengan minat kunjungan yang cukup tinggi perbulannya. Terdapat kurang lebih 1000 santri dan karyawan yang berada di pesantren ini. Rata-rata terdapat 173 kunjungan santri dan 120 kunjungan pasien umum yang datang untuk berobat dengan beragam keluhan yang dirasakan dalam 3 bulan kebelakang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan 12 santri pada tanggal 19 September 2025. Sebanyak 7 santri mengatakan waktu tunggu di klinik cenderung lama karena menunggu dokter datang, ditemukan bahwa seluruh dimensi belum terpenuhi secara optimal.

Pertama, pada dimensi *tangible* (bukti fisik), santri mengeluhkan kondisi ruang tunggu yang kurang luas. Kedua, pada dimensi *reliability* (keandalan), terdapat ketidaktepatan waktu pelayanan dan keterlambatan pemeriksaan dokter yang menyebabkan pasien menunggu terlalu lama. Ketiga, dari aspek *responsiveness* (daya tanggap), para petugas dinilai cukup cepat dalam merespons keluhan pasien dan memberikan informasi secara jelas mengenai prosedur pemeriksaan maupun waktu pelayanan. Keempat, pada dimensi *assurance* (*jaminan*), santri menyatakan percaya terhadap kompetensi dan sikap profesional tenaga medis. Terakhir, pada dimensi *empathy* (empati), pasien santri memperhatikan kebutuhan individual santri menjelaskan langkah pemeriksaan selanjutnya apabila tidak bisa dilakukan di klinik. orang santri. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Klinik Pratama Aminullah masih belum maksimal, akibatnya tidak sedikit dari para santri yang berkunjung mengatakan tidak nyaman karena menunggu dengan waktu yang cukup lama, hal ini juga yang mendorong beberapa santri mengatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan klinik.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan (Handayani et al., 2024).

Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak instansi terkait. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di instansi tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh (Finanasi, Bakhtiar, dan Sedionoeto 2019).

Berdasarkan penelitian terdahulu (Rahmah et al., 2023) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Batu-Batu. Hasil pada penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Batu-Batu, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian (Jumaidi, 2025) mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dilihat pada nilai korelasi pada kedua variabel sebesar 0,724 pada signifikansi level 0,01. Hal demikian menunjukkan terdapat korelasi kuat. Nilai 0,724 berada pada 0,600-0,799 yang berarti kuat. Maka didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan penjelasan diatas melihat pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan santri di Klinik Pratama Aminullah Kota Tasikmalaya”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan santri di Klinik Pratama Aminullah”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan santri di Klinik Pratama Aminullah

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden
- b. Mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Aminullah kepada pasien santri.
- c. Mengidentifikasii kepuasan pasien santri terhadap pelayanan di Klinik Pratama Aminullah.
- d. Mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien santri di Klinik Pratama Aminullah.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi penulis**

Diharapkan penulis mampu memperoleh pengetahuan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada santri di Klinik Pratama Aminullah.

## 2. Bagi pasien dan keluarga

Memberikan informasi yang dapat membantu klinik dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka dan Memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan.

## 3. Bagi institusi

Diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

## E. Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Judul Penelitian	Penulis	Keterangan	Hasil Penelitian
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas rawat inap kecamatan haruyan kabupaten hulus sungai tengah	(Jumaidi, 2025)	<b>Variable bebas :</b> Kualitas pelayanan <b>Variable terikat :</b> Kepuasan pasien <b>Metode penelitian :</b> Kuantitatif deskriptif dengan menggunakan rumus statistik <b>Teknik sampling :</b> Sampling Insidental, total sampling 79 responden dihitung dengan rumus slovin	Hasil analisis data mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh dengan nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,724 pada signifikansi level 0,01, sehingga hipotesis di terima
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Batu-Batu	(Ahmad Afan Zain, 2024)	<b>Variable bebas :</b> Kualitas pelayanan <b>Variable terikat :</b> Kepuasan pasien <b>Metode penelitian :</b> Kuantitatif dengan analisis regensi linear berganda <b>Teknik sampling :</b> purposive sampling, Pasien rawat jalan minimal dua kali kunjungan pada Puskesmas Batu-Batu yang berumur minimal 17 tahun	Dari hasil analisis regresi sederhana, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Batu-Batu. Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Judul Penelitian	Penulis	Keterangan	Hasil Penelitian
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Panarukan	(Hidayatullah, 2023)	<b>Variable bebas :</b> Kualitas pelayanan <b>Variable terikat :</b> Kepuasan pasien <b>Metode penelitian :</b> Kuantitatif menggunakan pendekatan deskriptif yang menggunakan metode survei <b>Teknik sampling :</b> purposive sampling, Pasien rawat jalan minimal dua kali kunjungan pada Puskesmas Batu-Batu yang berumur minimal 17 tahun	kepuasan pasien Hasil analisis dari penelitian ini dapat dilihat dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yaitu bukti fisik ( $0,005 < 0,050$ ), keandalan ( $0,003 < 0,05$ ), daya tanggap ( $0,039 < 0,05$ ), jaminan ( $0,029 < 0,05$ ), dan empati ( $0,029 < 0,05$ ) yang artinya kelima aspek tersebut mempengaruhi kepuasan pasien
Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan	(Rifai et al., 2024)	<b>Variable bebas :</b> Kualitas pelayanan <b>Variable terikat :</b> Kepuasan pasien <b>Metode penelitian :</b> Kuantitatif dengan menggunakan cross sectional <b>Teknik sampling :</b> Besar sampel penelitian sebanyak 93 orang pasien dengan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara kepada pasien. Analisis data penelitian menggunakan uji Chi Square dan regresi logistik biner	Kualitas pelayanan meliputi penampilan, kehandalan, daya tanggap, perhatian dan jaminan signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p = < 0,001$ ). variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel jaminan ( $p = < 0,001$ ; $PR = 4,1$ ; 95% IK 1,801–12,854).
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.	(Rani et al., 2024)	<b>Variable bebas :</b> Kualitas pelayanan <b>Variable terikat :</b> Kepuasan pasien <b>Metode penelitian :</b> Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. <b>Teknik sampling :</b> sampel yang diambil adalah 97 responden dengan jenis penelitian <i>non probability sampling</i> yang dipilih yaitu dengan <i>convencience sampling</i> . Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan survei dengan cara pembagian kuesioner	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik (tangibles) dan Ketanggapan (responsiveness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.



Judul Penelitian	Penulis	Keterangan	Hasil Penelitian
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasiendi Puskesmas Cibituhng Kabupaten Sukabumi	(Engkus, 2019)	<p>kepada responden.</p> <p><b>Variable bebas :</b> Kualitas pelayanan</p> <p><b>Variable terikat :</b> Kepuasan pasien</p> <p><b>Metode penelitian :</b> Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode asosiatif untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pasien.</p> <p><b>Teknik sampling :</b> sampel yang diambil adalah 99 orang pasien yang berobat ke Puskesmas Cibitung sehingga dapat memberi penilaian mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis korelasi diperoleh R sebesar 0,772, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan koefisien determinasi diperoleh angka R square sebesar 0,596 atau (59,6%) yang menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 59,6% termasuk dalam kriteria yang berpengaruh tinggi.</p>
Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia	(Pulungan et al., 2023)	<p><b>Variable bebas :</b> Kualitas pelayanan</p> <p><b>Variable terikat :</b> Kepuasan pasien</p> <p><b>Metode penelitian :</b> Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode asosiatif untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pasien.</p> <p><b>Teknik sampling :</b> pengambilan sampel menggunakan metode incidental/convenience sampling (sampel seadanya) Teknik analisis data menggunakan analisis bivariat yaitu uji chi-square dan analisis univariat yaitu SPSS 26.</p>	<p>Hasil penelitian ini pada dimensi tangible 64 (66%) baik, 33 (34%) tidak baik, reliability 63 (64,9) baik, 34 (35,1%) tidak baik, responsiveness 58 (59,8%) baik, 39 (40,2%) tidak baik, assurance 57 (58%) baik, 40 (41,2%) dan empathy 57 (58,8% baik, 40 (41,2%) tidak baik. Pasien yang mersa puas 52 (53,6%) pasien tidak puas 45 (46,4%). Adanya hubungan antara dimensi tangible, reliability dan assurance terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS, pada dimensi responsiveness, dan empathy tidak ada hubungan yang signifikan terhadap kepuasan.</p>