

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan kebidanan akan mempengaruhi kepuasan klien. Kepuasan klien terhadap pelayanan kebidanan merupakan perbandingan antara persepsi klien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan untuk sembuh sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapan untuk sembuh terpenuhi, maka pelayanan tersebut telah memberikan kualitas yang baik dan menimbulkan kepuasan bagi klien (Sudarma, 2008).

Pelaksanaan pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan kesehatan (Mustofa, Hendi, 2007).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas dan kepuasan klien yaitu menghargai orang lain, tenggang rasa dan rasa empat, faslitas dan kecepatan tindakan medis yang dilakukan oleh tenaga kesehatan khususnya bidan. (Sudarma, 2008).

Perilaku empati merupakan salah satu sikap hubungan terapeutik yang menjadi unsur penting dalam proses yang berlangsung secara interpersonal. Saat menjalin komunikasi, empati akan membantu dalam mempererat hubungan antara bidan dengan klien (Octa, 2014). Salah satu sikap empati dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial klien. Sikap empati dibutuhkan untuk melahirkan rasa saling memahami. Karena empati

memiliki beberapa fungsi yang dapat membantu seseorang dalam bersosial, berinteraksi, berkomunikasi, dan bersikap dalam lingkungan masyarakat (Widiyanto, 2002).

Selain empati, tindakan-tindakan pelayanan medis khusus yang diberikan kepada klien sangat berpengaruh terhadap kepuasan klien (Octa, 2014). Tindakan tersebut meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosa dan kecepatan penanganan terhadap klien. Kesan pertama akan memberikan arti tersendiri bagi klien untuk melalui proses pelayanan selanjutnya. Kesiapan bidan, kelengkapan sarana/ prasarana pasien haruslah optimal. Diperlukan dedikasi tinggi, seperti terampil, ramah, sopan, simpati, luwes, penuh pengertian, mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik

Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. (Sudarma, 2008). Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam bertindak. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa pelayanan kesehatan.

Survey pendahuluan terhadap 10 responden diambil secara acak pada masing-masing BPM di Kecamatan Patianrowo, didapatkan hasil BPM "YW" desa Bukur 60% menyatakan puas terhadap pelayanan BPM "YW", sisanya menyatakan tidak puas. Sedangkan di BPM "YI" desa Ngepung didapatkan 70% responden menyatakan puas, di BPM "BS" desa Babadan 60% menyatakan puas, di BPM "UI" desa Pisang 70% menyatakan puas, dan di BPM "GI" desa Pecuk 60% menyatakan puas.

Hasil penelitian Wira (2014), yang meneliti Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Klien di RSUD Wangaya Denpasar didapatkan hasil bahwa hubungan signifikan antara daya tanggap, persepsi empati dengan kepuasan klien. Hasil yang sama ditemukan oleh Nur Hafni Hasim (2013) dalam penelitiannya yaitu hubungan persepsi klien tentang empati perawat dengan kepuasan klien di ruang rawat inap RSUD Sleman Yogyakarta didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara persepsi klien tentang empati perawat dengan kepuasan klien di Ruang Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta.

Menurut hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa sikap empati fasilitas dan daya tanggap mempunyai hubungan dengan kepuasan pelayanan.

Berdasarkan uraian dan permasalahan di atas serta belum adanya penelitian tentang BPM maka peneliti mengambil judul *“Pengaruh Empati, Tindakan dan Fasilitas Bidan Terhadap Tingkat Kepuasan Klien Dalam Pelayanan Kesehatan Di BPM Wilayah Kerja Puskesmas Patianrowo Nganjuk Pada Bulan November 2016”*.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang ditetapkan adalah apakah ada pengaruh empati, tindakan dan fasilitas bidan terhadap tingkat kepuasan klien dalam pelayanan kesehatan di BPM wilayah kerja puskesmas Patianrowo Nganjuk pada bulan november 2016.

## **1.3. Tujuan**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh empati, tindakan dan fasilitas bidan terhadap tingkat kepuasan klien dalam

elayanan kesehatan di BPM wilayah kerja puskesmas Patianrowo Nganjuk.

### 1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan klien dalam pelayanan kesehatan di BPM wilayah kerja Patianrowo Nganjuk.
- b. Menganalisis pengaruh empati, tindakan dan fasilitas bidan terhadap tingkat kepuasan klien dalam pelayanan kesehatan di BPM wilayah kerja Patianrowo Nganjuk pada bulan november 2016.

## 1.4. Manfaat

### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan kebidanan dengan harapan Bidan Praktek Mandiri dapat merumuskan strategi yang tepat dalam asuhan kebidanan khususnya pengaruh empati, tindakan dan fasilitas bidan terhadap tingkatkepuasan klien pada pelayanan kesehatan.

### 1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi lokasi penelitian

Memberikan informasi mengenai pentingnya pengaruh empati, tindakan dan fasilitas bidan terhadap tingkatkepuasaan klien pengguna layanan kebidanan, sehingga informasi tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada klien.

- b. Bagi peneliti riset selanjutnya

Dapat digunakan sebagai pedoman penelitian selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan pengaruh empati, tindakan dan fasilitas bidan terhadap tingkat kepuasan klien dalam pelayanan kebidanan.

c. Bagi Masyarakat

Masyarakat mengetahui aspek-aspek dalam pelayanan kesehatan sehingga dapat membantu dalam peningkatan pelayanan kesehatan dengan cara memberikan kritik dan saran.

