BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perawatan komplementer dan alternatif, atau *Complementary and Alternative Medicine* (CAM) mengacu pada berbagai teknik perawatan kesehatan tradisional yang didasarkan pada pengetahuan lokal dan sistem kepercayaan yang digunakan sebagai pencegahan atau terapi penyakit, terutama untuk kondisi kronis (Khan *et al*., 2020).

Negara bagian Asia Tenggara sebanyak 80% menggunakan perawatan komplementer dan alternatif. Dengan efek samping yang lebih sedikit dibandingkan obat-obatan kimiawi. 91% di Asia Tenggara mengatakan bahwa mereka lebih memilih perawatan komplementer dan alternatif sebagai cara untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan mereka. Perawatan komplementer digunakan oleh 66,3% orang Iran dan 73% wanita hamil di Australia (Liem & Wardhani, 2020)

Rumah sakit pemerintah dengan jumlah 1.071 (1,5%) yang tersebar di 9 provinsi Aceh, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Timur, Maluku, dan Papua. Terdapat 16 rumah sakit pemerintah di Indonesia yang menawarkan layanan komplementer dan alternatif pada tahun 2022 (Kementerian Kesehatan, 2022). Perawatan komplementer menawarkan serangkaian manfaat yang berdampak positif pada individu, lingkungan perawatan, dan bahkan perawat itu sendiri. Pemberian terapi komplementer mempertimbangkan dimensi fisik, spiritual dan psikologis, keperawatan holistik meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan dan meningkatkan hasil kerja kesehatan (Supatmi & Suardana, 2024). Menurut data Riset Kesehatan Dasar 12,9% penduduk melakukan perawatan kesehatan tradisional secara mandiri, seperti pijat,

akupresur, atau ramuan tradisional, tanpa bantuan terapis, tenaga kesehatan, atau dukun (Riskesdas, 2018)

Dewasa ini, masalah kesehatan menjadi hal yang cukup signifikan. Ekspektasi masyarakat terhadap tingkat kesehatan yang diharapkan meningkat seiring dengan meningkatnya standar hidup mereka (Anjayati, 2021). Masyarakat yang sehat membutuhkan akses ke layanan kesehatan. Berbagai fasilitas kesehatan publik dan swasta didirikan di setiap lokasi untuk membuat layanan kesehatan lebih mudah diakses oleh masyarakat umum (Layli, 2022). Dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan kesehatan, salah satu alternatif untuk layanan tersebut adalah praktik mandiri perawat. Dalam Surat Edaran No. HK.02.01/MENKES/6/2024 tentang Penyelenggaraan Perizinan Bagi Tenaga Kesehatan Pasca Terbitnya UU No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan dimana pengaturan mengenai proses penerbitan SIP. Berdasarkan Pasal 449 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan diatur ketentuan peralihan mengenai penerbitan SIP, yaitu bahwa pada saat berlakunya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, maka:

1. SIP yang sudah terbit dinyatakan tetap berlaku sampai dengan berakhirnya SIP;
2. Penerbitan SIP yang telah selesai diproses verifikasi dan memenuhi persyaratan diselesaikan segera dan dinyatakan berlaku sampai dengan berakhirnya SIP; dan
3. Penerbitan SIP yang masih dalam proses awal sebelum proses verifikasi disesuaikan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Medis & Kesehatan, 2024)

Meningkatnya ekspektasi akan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi serta meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan, menjaga kualitas pelayanan tersebut sangatlah penting. Evaluasi pasien terhadap kualitas pelayanan yang

diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan tersebut. Banyak hal yang dituntut dari penyedia layanan kesehatan oleh pasien, seperti perawatan medis yang cepat dan akurat, biaya medis yang masuk akal, dan staf medis yang berpengetahuan luas, baik, dan mampu berkomunikasi. Hanya ketika layanan memiliki kualitas yang luar biasa dan melampaui penilaian pra-layanan pasien, maka harapan pasien tersebut akan terpenuhi (Raharja et al., 2018) .Pemberi layanan mengartikan layanan yang bermutu dan efisien jika sesuai dengan standar pemerintah. (Sanitasi & Air, 2022)

Kepuasan pasien mengacu pada seberapa baik pasien merasa puas dengan layanan kesehatan yang mereka dapatkan. Pasien akan senang jika kualitas pelayanan memenuhi atau melampaui harapan mereka. Kepuasan pasien adalah metrik penting yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan medis karena berkorelasi dengan jumlah kunjungan ulang dari pasien. Lima dimensi penilaian kualitas pelayanan yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*response*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), lima dimensi penilaian kualitas pelayanan (Effendi, 2020)

Sejumlah faktor, termasuk komunikasi yang buruk, waktu yang mendesak, barang atau jasa yang berkualitas rendah, biaya yang tinggi, atau keduanya, dapat menyebabkan pasien tidak puas. Kualitas layanan kesehatan adalah salah satu dari beberapa variabel yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Saat ini, kepuasan pelanggan dan kualitas layanan berkorelasi langsung dengan pelayanan pasien yang berkualitas tinggi. (Yunike *et al*., 2023)

Berdasarakan penelitian yang dilakukan oleh Darmawati dan Harditya pada tahun 2022 dengan judul “Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan terapi

akupunktur pada Klinik Sudirman Medical Center (SMC) Denpasar". Dari 60 responden yang terlibat dalam penelitian ini seluruhnya menyatakan sangat puas dengan pelayanan terapi akupuntur yang diberikan oleh akupuntur terapis di Klinik Sudirman Medical Center Denpasar. Penelitain ini menggunakan metode SERVQUAL. Hal ini dipengaruhi oleh pelayanan dan sarana prasarana yang dimiliki oleh poliklinik akupuntur klinik SMC Denpasar (Bali & Bali, 2022). Penelitian dengan judul "Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Layanan Kesehatan " dengan jumlah 89 responden, dimana sebanyak 49 responden (55,1 %) merasa tidak puas karena waktu tunggu lama (Fatrida & Saputra, 2019).

Layanan komplemeter sangat diminati dapat dilihat dari berdirinya layanan kesehatan komplementer. Salah satunya Dawan Usadha *The Holistic Nursing Care* yang berlokasi di Desa Dawan Kaler, Kecamatan Dawan, Kabupaten Klungkung, Bali. Dawan Usadha merupakan pelayanan keperawatan alternatif yang melayani terapi akupuntur, bekam dll. Setelah dilakukan studi pendahuluan pada Jumat, 8 Desember 2023 didapatkan hasil kunjungan pasien dari bulan Juni-November dengan rata-rata kunjungan 221 pasien perbulannya dengan berbagai jenis keluhan pasien. Selain itu Dawan Usadha ini juga menjadi tempat pelatihan bagi tenaga kesehatan yang ingin menambah wawasan mengenai keperawatan komplementer dan alternatif.

Kepuasan pasien pasien sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Praktisi kesehatan perlu memahami bahwa sumber keuntungan utama dari sistem kesehatan adalah pasien. Pasien yang bahagia akan selalu merasa nyaman, kembali lagi, dan memberitahu orang lain mengenai (Maulana dkk., 2021). Menurut teori

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, tidak hanya kualitas pelayanan. Dalam hal ini, kepuasan pasien dipengaruhi oleh komunikasi perawat-dokter, informasi obat, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan, dan informasi yang diberikan sebelum pasien meninggalkan rumah sakit (Sanitasi & Air, 2022)

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui tentang " Hubungan Harapan dan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Layanan Komplementer di Pelayanan Praktik Mandiri Dawan Usadha Klungkung 2024.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu " Apakah Ada Hubungan Harapan danTingkat Kepuasan Pasien Dengan Layanan Komplementer di Pelayanan Praktik Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024 ? "

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui " Hubungan Antara Harapan dan Tingkat Pasien Dengan Layanan Komplementerdi Pelayanan Praktik Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024"

2. Tujuan khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

a. Mengidentifikasi karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin,pekerjaan dan pendidikan.

b. Mengidentifikasi harapan setiap pengguna layanan Praktik Mandiri

c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan setiap pengguna layanan Praktik Mandiri

d. Menganalisis Hubungan harapan dan tingkat kepuasan pasien dengan layanan komplementer di pelayanan praktik mandiri dawan usadha klungkung tahun 2024

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

a. Pendidikan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan, dapat menambah wawasan dan pengetahuan perawat tentang hubungan harapan dan tingkat kepuasan pasien dengan layanan komplementer di pelayanan praktik mandiri Dawan Usadha Klungkung.

b. Penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk perkembangan ilmu pengrtahuan, dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang hubungan harapan dan tingkat kepuasan pasien dengan layanan komplementer di pelayanan praktik mandiri Dawan Usadha Klungkung.

3. Manfaat praktis

a. Bagi praktisi

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi perawat sebagai refrensi, dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada pasien di pelayan kesehatan.

b. Bagi manajemen pelayanan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat diaplikasikan bagi manajemen pelayanan untuk menyusun pelayanan yang berstandar bagi pasien.