

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Sirkumsisi atau yang lebih dikenal dengan istilah sunatan, adalah tindakan bedah minor yang dilakukan untuk membuang sebagian kulit yang menutupi glans penis yang disebut *preputium*, sehingga glans penis menjadi terbuka (Nurhuda, 2024). Sunat atau khitan atau sirkumsisi (*circumcision*) merupakan tindakan memotong atau menghilangkan sebagian atau seluruh kulit penutup depan (*kulup*) dari penis. *Frenulum* dari penis dapat juga dipotong secara bersamaan dalam prosedur yang dinamakan frenektomi. Kata sirkumsisi berasal dari bahasa latin *circum* (berarti memutar) dan *caedere* (berarti memotong) (Novia & Subadi, 2024).

Sunat atau sirkumsisi pada pria merupakan salah satu tindakan yang dapat dilakukan untuk menekan angka kejadian *Human Immunodeficiency Virus (HIV)*. Tindakan ini merupakan tindakan pembedahan kecil dengan membuang sebagian atau seluruh kulit depan (*preputium*) guna menjaga kebersihan penis (Nurhuda, 2024). Studi menunjukkan bahwa sirkumsisi dapat menurunkan risiko terkena *HIV (Human Immunodeficiency Virus)* sekitar 60% pada laki-laki. Risiko terkena infeksi menular seksual lain, seperti *sifilis* dan *chancroid* juga berkurang pada laki-laki yang telah disirkumsisi. Sirkumsisi juga menurunkan risiko infeksi *HPV (Human Papilloma Virus)* pada penis sehingga risiko kanker serviks pada pasangan wanita juga berkurang (*World Health Organization*, 2018).

Kanker rahim dapat ditularkan atau pencetusnya berasal dari pasangan yang tidak disirkumsisi (Thalib & Hasan, 2022). Hasil penelitian Parwez *et al.*, (2022) menyatakan studi pemetaan infeksi HPV di Negara India, prevalensi HPV-16 terdeteksi paling tinggi di Chennai (88%), sedangkan yang terendah ditemukan di Jammu dan Kashmir (14,2%). Prevalensi infeksi HPV yang sangat rendah di Jammu dan Kashmir, hal ini disebabkan salah satunya karena laki-laki melakukan sirkumsisi.

Khintan memberikan perlindungan dari terjangkitnya penyakit kelamin, seperti HIV/AIDS, mencegah kanker penis, mencegah bertumpuknya kotoran atau smegma dan sisa-sisa urin di daerah ujung penis, serta mencegah fimosis (Dhihartawan, 2020). *WHO* merekomendasikan sirkumsisi sebagai salah satu upaya preventif penularan penyakit HIV/AIDS (Thalib & Hasan, 2022). Diperkirakan 11% penularan HIV pada laki-laki yang disirkumsisi disebabkan pengurangan jumlah ulkus genital simptomatik dan 9% penurunan jumlah HIV dimediasi oleh berkurangnya insiden HSV-2 (Ganeswari, 2020).

Prosedur sirkumisasi atau khitan ini pada dasarnya bisa dan boleh dilakukan pada saat anak-anak maupun ketika sudah beranjak dewasa. Alasannya dilakukan sirkumsisi atau khitan adalah faktor agama dan budaya, Indonesia memiliki prevalensi tertinggi sirkumsisi pada laki-laki mencapai 92,5% (Safitri, 2024).

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk mencapai 282.477.584 jiwa (Muhamad, 2024). Jumlah penduduk di Provinsi Jawa Tengah sebesar 37.89 juta (BPS, 2024). Beragama Kristen sebanyak

20.911.697 jiwa (7,40%), Katholik 8.667.619 jiwa (3,07%), Hindu 4.744.543 jiwa (1,68%) dan Budha sebanyak 2.004.352 jiwa (0,71%), Khonghucu 98.822 jiwa (0,03%), dan Kepercayaan 98.822 jiwa (0,03%) (Muhamad, 2024).

Penduduk di Provinsi Jawa Tengah data per 31 Desember 2024 tercatat 37,27 juta jiwa bergama Islam 37.273.804 jiwa (98,37%), Protestan 593.139 jiwa (1,57%), Katolik 342.347 jiwa (0,9%), Budha 49.987 jiwa (0,13%), Hindu 14.045 jiwa (0,04%) dan Konghucu 1.303 jiwa (0,0%) (Darmawan, 2025).

Mayoritas penduduk Indonesia dan Provinsi Jawa Tengah memeluk agama Islam. Agama Islam mensyariatkan khitan merupakan salah satu dari lima fitrah manusia, selain memotong kumis, memotong kuku, mencabut bulu ketiak, dan mencukur bulu kemaluan (Novia & Subadi, 2024).

Praktik khitan saat ini tidak hanya dilakukan oleh para dokter saja akan tetapi banyak praktik-praktik mandiri telah dibuka di berbagai daerah di Indonesia dengan berbagai macam metode yang ditawarkan, baik modern maupun secara konvensional. Tenaga Kesehatan yang kompeten bisa mendapatkan izin praktik dari Dinas Kesehatan setempat dengan tetap memperhatikan aspek-aspek yang telah ditetapkan (Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 26 Tahun 2019).

Di Indonesia tindakan sirkumsisi sudah menjadi hal yang biasa dan lazim. Pelaksanaan tindakan sirkumsisi diberbagai daerah, masyarakat memilih untuk dilakukan tindakan sirkumsisi oleh tenaga kesehatan seperti Perawat (Mantri), Bidan dan sebagian lagi memilih Dokter (Ahmadi, 2022). Klinik khitan (sunat)

menawarkan pilihan terbaik kepada konsumen dengan teknologi dan metode terkini yang sesuai dengan preferensi mereka (Permata, 2023).

Pelayanan kesehatan profesional dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat, karena merupakan kebutuhan pokok yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan (Syalfina, 2017). Klinik merupakan pelayanan kesehatan yang melangsungkan pelayanan kesehatan yang mengadakan pelayanan medis dasar atau spesialisik (Permenkes No 9 Tahun 2014).

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Fasilitas yang memadai perlu disediakan oleh penyedia jasa untuk mendukung pelayanan yang optimal (Kalijogo, 2019). Klinik atau Balai Kesehatan Masyarakat harus menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Fasilitas yang memadai juga dapat memberikan kenyamanan bagi pasien (Kholik, 2022).

Kualitas pelayanan (jasa) merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan (jasa). Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan(jasa), kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi (Indrasari, 2019). Terciptanya kepuasan pelanggan memberikan berbagai manfaat, di antaranya menjalin hubungan yang harmonis antara klinik dan pasien serta membangun dasar yang baik agar pasien tertarik untuk kembali menggunakan layanan klinik (Rehan, 2024).

Ketersediaan fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh lokasi, apakah dapat dijangkau oleh masyarakat atau tidak, tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, informasi dan motivasi masyarakat untuk mendatangi fasilitas dalam memperoleh pelayanan, serta program pelayanan kesehatan apakah sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Tonasih & Gunawan, 2021).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mujiarti (2024) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada hubungan antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai kekuatan hubungan ( $r$ ) menunjukkan korelasi lemah sebesar 0,374 ( $r = 0,20-0,399$ ) dimana hasil penelitian fasilitas kesehatan yang baik sebanyak 31 orang (70,5%) dan yang kurang sebanyak 13 orang (29,5%), kualitas pelayanan kesehatan yang baik sebanyak 31 orang (70,5%) dan yang kurang sebanyak 13 orang (29,5%).

Di dukung juga penelitian dari Fatimah (2024) menyatakan hasil uji  $t$  secara parsial variabel fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000, nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk  $t$  hitung didapatkan nilai sebesar  $4.441 > \text{tabel } (1.984)$  maka kompetensi digital berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Hal tersebut berarti fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Rumah Sunat Millenial Karanganyar yang beralamat di Jl. Mojo, Celep Kidul, Dagen, Kec. Jaten, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah, telah berdiri sejak tanggal 18 Agustus 2022, menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam layanan khitan modern. Tempat ini dikenal memberikan pelayanan sunat

dengan metode terkini yang lebih nyaman, minim rasa sakit, serta proses penyembuhan yang lebih cepat dibandingkan metode konvensional. Rumah Sunat Millennial Karanganyar juga menawarkan layanan ramah anak, dengan pendekatan yang membuat anak merasa lebih tenang selama proses sirkumsisi. Rumah Sunat Millennial Karanganyar sudah membuka prakteknya dengan menyediakan berbagai fasilitas yang menunjang selama memberikan pelayanan, untuk melihat seberapa jauh pelanggan sudah merasakan puas dalam pelayanan, peneliti mengadakan studi pendahuluan.

Hasil studi pendahuluan dilaksanakan pada tanggal 20 Februari 2024 di Rumah Sunat Millennial Karanganyar terhadap 10 pasien menunjukkan 6 dari 10 pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang ramah, kebersihan tempat, dan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, fasilitas pelayanan karena didukung dengan alat-alat yang modern seperti *Elektrosurgical Unit* yang minim rasa sakit, dan proses penyembuhan yang lebih cepat serta anak merasa nyaman karena saat khitan dapat bermain *Play Station (PS)* dan selesai khitan mendapat hadiah mobil *remot control*. Namun, 4 dari 10 pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan karena waktu tunggu yang cukup lama sebelum tindakan sirkumsisi.

Berdasarkan latar belakang di atas. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai hubungan antara fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan tingkat kepuasan pelanggan di Rumah Sunat Millennial Karanganyar.

## **B. Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat di rumuskan :  
“Apakah ada hubungan fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar?”.

## **C. Tujuan penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui fasilitas pelayanan sirkumsisi modern di rumah sunat Millenial Karanganyar.
- b. Mengetahui kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar.
- c. Menganalisis hubungan fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar.

## **D. Manfaat penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan literatur khususnya tentang hubungan fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Responden / pelanggan

Bagi responden atau pelanggan dapat membantu dalam mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan,

sehingga pelanggan dapat memperoleh layanan yang lebih optimal sesuai dengan kebutuhan mereka.

b. Bagi tempat penelitian

Bagi tempat penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan fasilitas pelayanan dalam membantu meningkatkan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millennial Karanganyar

c. Bagi Universitas Sahid Surakarta

Bagi Universitas Sahid Surakarta hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber literatur atau bahan pembelajaran dan referensi bagi yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

d. Bagi Peneliti Berikutnya

Bagi peneliti berikutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber literatur atau bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian di atas.

e. Bagi peneliti

Bagi peneliti agar memperoleh pengalaman dalam melakukan penelitian dan meningkatkan pemahaman tentang hubungan fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millennial Karanganyar.

## E. Keaslian penelitian

Penelitian tentang hubungan fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar sepengetahuan penulis belum pernah dilakukan, tetapi ada beberapa penelitian yang mendukung penelitian ini :

Tabel 1 Keaslian Penelitian

No	Nama	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Sutrisno, S., & Herawati, V. D. (2024).	<i>Go-Khitan's Home Care Circumcision Service Innovation Increases Customer Satisfaction.</i>	Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif korelatif dengan menggunakan desain cross sectional dengan jumlah sampel sebanyak 32 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan mengambil data melalui kuesioner inovasi dan kuesioner kepuasan pelanggan secara langsung dan melalui <i>google form</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan kesehatan perawatan di rumah Go-khitan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. (p value = 0,001)	Jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> tempat, waktu, populasi, sampel, uji <i>spearmant</i> untuk mengetahui hubungan fasilitas pelayanan sirkumsisi modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar.
2	Sundari, N. S. (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Khitanan Paramedika Bandung (Studi Pada Klinik Khitan Paramedika)	Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam pengkajian ini sebanyak 30 responden. Teknik penentuan sampel memakai cara <i>purposive sampling</i> . Teknik analisis data yang dipakai yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji hiptesis t dan F, uji koefisien korelasi, dan uji koefisien	Nilai koefisien korelasi sebesar 0,899 menunjukkan bahwa tingkat hubungan pengaruh kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi adalah 80,8 % yang menyatakan bahwa kontribusi	Jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> tempat, waktu, populasi, sampel, uji <i>spearmant</i> untuk mengetahui hubungan fasilitas pelayanan khitan modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat

No	Nama	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
			determinasi dengan menggunakan alat bantu aplikasi SPSS Versi 23	kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien senilai 80,8%, sementara sisanya 19,2 % didominasi oleh faktor lain yang tidak dikaji.	Millenial Karanganyar.
3	Fristasya, A., & Salim, A. (2022).	Analisis Kualitas Pelayanan Khitan Anak Perempuan di Klinik Wawan	Jenis penelitian ini ialah kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Responden penelitian ialah pelayanan di Klinik Khitan Anak Perempuan dr.Wawan hasil penelitian mendapatkan total 50 responden. Istrumen dengan quadrant analysis.	Hasil analisis termasuk dalam kategori sangat baik atau sangat puas.	Jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> tempat, waktu, populasi, sampel, uji <i>spearmant</i> untuk mengetahui hubungan fasilitas pelayanan khitan modern dengan kepuasan pelanggan di rumah sunat Millenial Karanganyar.