BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan dibidang kesehatan di Indonesia bertujuan untuk mencapai masyarakat yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan keadaan yang sehat baik secara jasmani maupun secara rohani. Berdasarkan hal tersebut pemerintah berupaya membangun pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau dan dapat dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat baik dari kalangan bawah sampai kalangan atas, tanpa membedakan status sosial ekonomi seseorang untuk memperoleh pelayanan kesehatan secara adil dan merata (Depkes RI, 2008).

Masalah kesehatan saat ini merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat mengenai kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi kesehatan di Indonesia. Melayani masyarakat merupakan peluang bagi suatu organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya.

Pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembunyikan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga,

kelompok dan ataupun masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan seiring dengan era globalisasi semakin meningkat akan kesehatan. Salah satu upaya untuk mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga mutu pelayanan kesehatan, sehingga perlu upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan yang ada pada jasa pelayanan kesehatan sehingga memenuhi kepuasan pasien.

Mutu adalah kesempurnaan dari produk jasa dengan mematuhi standar yang telah ditetapkan, mutu pelayanan yang biasa digunakan dalam penilaian suatu kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada lima dimensi mutu yaitu cepat tanggap *(responsiveness)*, kehandalan *(reliability)*, terjamin *(assurance)*, empati *(empathy)*, dan bukti fisik *(tangible)*, kelima dimensi mutu pelayanan dapat digunakan untuk mewujudkan kepuasan (Muninjaya, 2011).

Salah satu indikator dari mutu pelayanan kesehatan itu adalah apakah pelayanan kesehatan yang diberikan memuaskan atau tidak. Kepuasan yang merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan (Tjiptono, 2012). Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan menurut pelayanan kesehatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan kesehatan yang bermutu. Pasien akan mengeluh bila perlakuan dan perhatian yang diberikan oleh para petugas kesehatan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya. Menurut Tri Wibowo (2013) mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi

yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Menurut penelitian yang dilakukan *Elleuch, A. (2008) Patient satisfaction in japan* dalam *International Journal of Health Care Quality Assurance* menyatakan bahwa membangun kepuasan adalah konstruksi kognitif dan afektif yang kompleks. Mereka menunjukkan bahwa kepuasan merupakan konstruksi sentral yang memediasi pengaruh pelayanan persepsi kualitas terhadap niat perilaku dan hasil lainnya. Pelayanan yang adil dan merata akan dapat menimbulkan kepuasan karena masyarakat pada saat ini sudah mulai kritis dalam menilai pelayanan khususnya dibidang kesehatan.

Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain (Sangadji & Sopiah, 2013).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Naidu, A (2009) tentang *Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality* dalam *International Journal of Health Care Quality Assurance* menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah konstruksi perawatan multi dimensi yang dipengaruhi oleh banyak orang variabel. Kualitas perawatan kesehatan mempengaruhi

kepuasan pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi pasien positif perilaku seperti loyalitas. Kepuasan pasien dan kualitas dan layanan kesehatan, meski sulit ukuran, dapat dioperasionalkan dengan menggunakan pendekatan multi-disiplin yang menggabungkan masukan pasien sebagai demikian juga penilaian ahli.

Layanan kesehatan memberikan kesempatan bagi pasien untuk mendapatkan kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Setelah pasien mendapatkan layanan kesehatan, biasanya mereka membandingkan pelayanan kesehatan dengan pengalaman sebelumnya atau layanan kesehatan lain. Jika pelayanan kesehatannya buruk, maka pasien akan malas untuk datang kembali, tetapi sebaliknya jika pelayanannya baik maka pasien jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan pasti akan pergi ke pelayanan kesehatan yang baik. Hal itulah yang menjadi penentu minat kunjungan ulang pasien. Karena pasien memiliki hak untuk memilih mana yang layak dikunjungi dan mana yang tidak layak.

Minat kunjung pasien yang dimaksud adalah sebagai bentuk upaya dari layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada pasien. Minat pasien memakai layanan kesehatan dari layanan kesehatan sebelumnya yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Jika pelayanan yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan sehingga mereka berminat menggunakan layanan tersebut kembali. Jika persepsi pasien pada layanan kesehatan tersebut

memuaskan maka akan berimbas pada minat kunjungan ulang pasien, karena pasien tentunya akan memilih layanan kesehatan yang memuaskan juga memiliki mutu pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan teori pemasaran, minat kunjungan ulang dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu mutu produk, biaya, promosi, sumber daya manusia, tempat, dan proses. Data studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Bantarbolang jumlah kunjungan pasien pada bulan bulan Januari sebanyak 6.473 pasien sedangkan di Puskesmas Randudongkal sebanyak 3.645 dan di Puskesmas Warungpring sebanyak 2.530 pasien. Data tersebut menunjukan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di 3 puskesmas memiliki perbedaan jumlah pasien yang signifikan. Dari data tersebut peneliti ingin mengetahui hubungan mutu pelayanan puskesmas terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan dari 3 puskesmas tersebut dan peneliti memilih 3 puskesmas dengan perbedaan jumlah pasien dari yang berjumlah banyak dengan yang sedikit.

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa jumlah kunjungan terdapat perbedaan. Penyebab perbedaan jumlah kunjungan tersebut dapat disebabkan oleh derajat kesehatan masyarakat yang semakin meningkat sehingga tidak datang berkunjung lagi atau enggannya masyarakat untuk kembali berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Menurut penuturan responden, jika pelayanan di puskesmas baik sesuai yang diharapkan responden, maka responden akan berminat

menggunakannya kembali. Tetapi responden merasa mutu pelayanan masih ada yang kurang baik dan merasa bingung untuk menyampaikan ke puskesmas dengan cara apa sehingga selama responden belum menyampaikan aspirasinya, mutu pelayanan puskesmas tidak akan ada perbaikan, sedangkan ada responden berkunjung kembali karena rumahnya lebih dekat ke puskesmas sehingga mau tidak mau menggunakan layanan puskesmas tersebut kembali. Hal itu yang menarik peneliti untuk mengambil hubungan mutu pelayanan puskesmas terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Bantarbolang, Puskesmas Randudongkal, dan Puskesmas Warungpring.

Dalam hal ini, Kotler (2009) dalam Hartono (2010) juga menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli produk tersebut. Dan sebaliknya jika konsumen merasa tidak puas atau bahkan dirugikan maka akan mengambil tindakan publik seperti mengajukan keluhan, menggugat melalui pengacara, mengadu ke lembaga lain, berhenti menggunakan jasa dan menceritakan pengalaman buruknya kepada rekan-rekannya.

Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis dinas (UPTD) yaitu unit organisasi yang diberikan kewenangan kemandirian oleh Dinas Kesehatan Kabupaten untuk melaksanakan tugas-tugas teknis operasional pembangunan

kesehatan di wilayah kecamatan. Sebagai pelayanan kesehatan terdepan, puskesmas bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Di sisi lain, puskesmas dituntut untuk meningkatkan pendapatan sebagai sumber peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh karena itu puskesmas harus melakukan upaya agar pasien tetap datang untuk menerima pelayanan kesehatan dari puskesmas. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien puskesmas, maka puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu. Sehingga mampu memberikan kepuasan pasien yang meningkatkan minat kunjungan ulang pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil rumusan masalah yaitu bagaimana "Hubungan Mutu Pelayanan Puskesmas terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bantarbolang, Puskesmas Randudongkal, dan Puskesmas Warungpring di Kabupaten Pemalang".

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan puskesmas terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bantarbolang,

Puskesmas Randudongkal, dan Puskesmas Warungpring di Kabupaten Pemalang.

2. Tujuan Khusus

   a. Mengetahui karakteristik responden berupa jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

   b. Mengetahui mutu pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Bantarbolang, Puskesmas Randudongkal, dan Puskesmas Warungpring di Kabupaten Pemalang.

   c. Mengetahui minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bantarbolang, Puskesmas Randudongkal, dan Puskesmas Warungpring di Kabupaten Pemalang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi puskesmas

   a. Sebagai bahan evaluasi pelayanan di puskesmas.

   b. Sebagai bahan masukan puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas.

   c. Mengetahui hubungan mutu terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bantarbolang, Puskesmas Randudongkal dan Puskesmas Warungpring di Kabupaten Pemalang.

2. Bagi instansi pendidikan

   Bagi instansi pendidikan ini bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya tentang mutu pelayanan puskesmas.

3. Manfaat bagi peneliti

   Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan tentang cara melakukan penelitian dan mengetahui mutu pelayanan puskesmas beserta minat kunjung ulang pada pasien rawat jalan di puskesmas.

4. Manfaat bagi Keperawatan

   Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi profesi keperawatan agar lebih meningkatkan pelayanannya sehingga membuat pasien mau berkunjung lagi.

E. Penelitian Terkait

1. Angeline Dewi Suhendro (2013), meneliti tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal di Poliklinik Kebidanan RS Islam Sunan Kudus. Jenis penelitian observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Sebanyak 50 pasien pelayanan antenatal dipilih secara consecutive sampling. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berusia 20-29 th (50%), usia kehamilan trimester 3 (50%), berpendidikan tinggi (36%), dan bekerja (72%). Persepsi pasien terhadap dokter hampir seluruhnya dalam kategori baik (94%), persepsi terhadap biaya kategori tidak terjangkau (56%), persepsi terhadap akses tempat pelayanan sebagian besar kategori mudah (86%). Sebagian besar responden (54%) tidak berminat melakukan kunjungan ulang ke poliklinik kebidanan. Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap biaya berhubungan dengan

minat kunjungan ulang (p=0,0001). Persepsi pasien terhadap dokter dan akses tempat pelayanan tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien pelayanan antenatal (p=0,054 dan 0,32).

Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*.

Perbedaan : Penelitian diatas meneliti tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan sedangkan penelitian penulis tentang ulang minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

2. Safrudin (2008), meneliti tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan UPT Puskesmas Gandrungmangu 1 kab.Cilacap. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yang menggunakan 252 sampel Pusat Kesehatan Gandrungmangu 1 teknik *simple random sampling* data diperoleh pada Juli 2010 melalui kuesioner tentang kualitas dan kepuasan pasien. Analisis data digunakan Spearman Rho.

   Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*.

   Perbedaan : Penelitian diatas meneliti tentang mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan sedangkan penelitian penulis tentang mutu pelayanan puskesmas dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

3. Sherly Nayoan (2015), meneliti tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Maria Walanda Maramis. Jenis penelitian ini ialah survei analitik dengan

desain penelitian *cross sectional study*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di poliklinik di Rumah Sakit Maria Walanda Maramis Minahasa Utara yang sudah pernah berkunjung lebih dari satu kali. Jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah 96 responden.

Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*.

Perbedaan : Penelitian diatas meneliti tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan pasien rawat jalan di rsud Maria Walanda Maramis sedangkan penelitian penulis tentang mutu pelayanan puskesmas dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

4. Tri Yuliastuti (2009), meneliti tentang hubungan antara persepsi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan okupasi terapi RS Ortopedi dr.R. Soeharso Surakarta. Jenis penelitian adalah metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah 205 pasien, siapa sedang berkunjung pada bulan Januari sampai April 2009. Data yang diperoleh dengan wawancara menggunakan kuesioner terhadap 34 responden dengan cara pengambilan sampel secara tidak sengaja. Data yang dianalisis menggunakan uji statistik *pearson product moment* dengan tingkat keyakinan 95%. Penelitian ini mengungkapkan bahwa sebagian besar persepsi pasien terhadap layanan terapis. Kualitasnya bagus (64,7%), sebagian besar persepsi kualitas alat pelayanan bagus (64,7%) dan paling banyak. Persepsi hasil terapi juga

baik (61,8%). Sedangkan 67,6% responden mengunjungi kembali minatnya. Statistik analisis menunjukkan bahwa persepsi kualitas alat pelayanan (p = 001) dan persepsi hasil terapi (p = 0,036) memiliki korelasi dengan minat mengunjungi kembali pasien. Sedangkan kualitas pelayanan terapis (p = 0,067) tidak memilikinya.

Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*.

Perbedaan : Penelitian diatas meneliti tentang hubungan antara persepsi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan okupasi terapi RS Ortopedi dr.R. Soeharso Surakarta sedangkan penelitian penulis tentang mutu pelayanan puskesmas dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

5. Naidu, A (2009), meneliti tentang *Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality* dalam *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*, melalui kuesioner tentang kualitas dan kepuasan pasien.

   Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*.

   Perbedaan : Penelitian diatas meneliti tentang *Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality*, sedangkan penelitian penulis tentang mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

6. Elleuch, A. (2008), meneliti tentang *Patient satisfaction in japan* dalam *International Journal of Health Care Quality Assurance.* Model persamaan struktural digunakan untuk mengeksplorasi hubungan antara persepsi kualitas dan kepuasan pasien serta kepuasan antara pasien dan disengaja. Perilaku mengandalkan 159 jawaban pasien rawat jalan di Jepang.

   Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*.

   Perbedaan : Penelitian diatas meneliti tentang *Patient satisfaction in japan*, sedangkan penelitian penulis tentang mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.