

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dasar yang diperlukan dalam terlaksananya hak asasi manusia lainnya. Setiap manusia memiliki hak mendapatkan standar kesehatan yang tinggi dan kondusif untuk menjalani kehidupan yang bermartabat (Committee on Economic Social and Cultural Rights, 2000). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, kesehatan diartikan sebagai keadaan sehat secara fisik, mental, spiritual dan sosial sehingga memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomi (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2009). Saat ini, masyarakat memiliki kesadaran pentingnya kesehatan sehingga kebutuhan masyarakat akan fasilitas kesehatan meningkat. Masyarakat mencari dan memanfaatkan fasilitas kesehatan yang memiliki kemampuan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan masyarakat. Terdapat berbagai faktor yang menjadi pertimbangan dalam memilih suatu fasilitas kesehatan termasuk mutu pelayanan.

Mutu merupakan tercapainya derajat persyaratan yang telah ditetapkan. Pelayanan kesehatan yang bermutu ditandai dengan mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan pelaksanaannya dilakukan sesuai standar dan kode etik profesi (Sriyanti, 2016). Menurut Wykof, indikator tercapainya mutu adalah pelayanan yang dirasakan konsumen sesuai keinginan. Terdapat 5 dimensi untuk mengevaluasi mutu pelayanan meliputi fasilitas (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Iman & Lena, 2017).

Selama perkembangannya, masyarakat selaku konsumen semakin menuntut pelayanan yang berkualitas. Semakin berkualitas pelayanan, maka akan meningkatkan motivasi konsumen untuk melakukan pemanfaatan ulang. Minat akan kunjungan ulang berkaitan dengan kepuasan dari penggunaan produk atau jasa (Andriane & Susmaneli, 2018). Hal ini juga merupakan bagian dari perilaku pasca pembelian dimana konsumen akan membandingkan produk atau jasa yang

diterimanya dengan produk atau jasa lainnya sehingga memengaruhi keputusan untuk membeli ulang (Firmansyah, 2018).

Konsumen yang konsisten menggunakan suatu jasa atau produk ditimbulkan oleh kualitasnya yang memuaskan. Konsumen yang puas memungkinkan terjadinya proses beli ulang akan produk tersebut dan menginformasikan ke orang lain. Kesiediaan konsumen untuk melakukan transaksi atau kegiatan secara terus-menerus dapat terjadi karena konsumen merasakan kepuasan terhadap kinerja suatu perusahaan/instansi. Berlanjutnya hubungan ini akan memberikan dasar kepada pelanggan agar datang atau membeli ulang serta terbentuknya loyalitas yang bermanfaat (Harnoto, 2014).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya mencegah penyakit dan memastikan masyarakat sehat, tetapi juga diharapkan dari aspek ekonomi pun menjadi lebih baik. Dari sisi internasional kualitas pelayanan kesehatan berfokus tercapainya Sustainable Development Goals (SDGs) diantaranya tercapainya universal health coverage (UHC) termasuk perlindungan dan akses ke pelayanan kesehatan yang aman. Kualitas pelayanan merupakan kunci memasuki kesehatan global yang didasari kualitas dari pelayanan tingkat lokal (WHO, 2017).

Pusat Kesehatan Masyarakat atau disingkat Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan pertama yang dekat dengan masyarakat berperan dalam upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan melalui promosi (*promotive*) dan pencegahan (*preventif*). Perilaku masyarakat yang sehat secara sadar, mau dan mampu hidup sehat, menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, hidup di lingkungan sehat serta mempunyai derajat kesehatan yang optimal merupakan wujud dari pembangunan kesehatan yang menjadi tujuan puskesmas (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Berdasarkan Laporan Riset Fasilitas Kesehatan tahun 2019, jumlah puskesmas di Indonesia adalah sebanyak 9.831 Puskesmas dengan proporsi kemampuan pelayanan rawat inap sebesar 41,6% dan pelayanan nonrawat inap adalah 58,4%. Menurut data per provinsi menyebutkan bahwa jumlah puskesmas di Provinsi Banten adalah 233 Puskesmas dengan proporsi kemampuan pelayanannya sebesar 36,1% untuk rawat inap dan 63,9% untuk pelayanan nonrawat inap (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Dilansir dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2020, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan dalam lingkup Dinas Kesehatan Tangerang Selatan, yakni 29 Puskesmas dan 1 Labkesda pada tahun 2019 adalah sebesar 79,22 dan pada tahun 2020 sebesar 78,36. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat menurun dan belum mencapai target yang diharapkan sebesar 80. Faktor penyebabnya antara lain pandemi COVID-19 yang memengaruhi pelayanan secara signifikan, monitoring dan evaluasi terhadap mutu yang belum berjalan serta belum optimalnya budaya mutu sebagai tanggung jawab bersama (Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan, 2020).

Puskesmas Rawa Buntu merupakan puskesmas di wilayah kerja Kecamatan Serpong yang menaungi tiga kelurahan binaan, yaitu Kelurahan Rawa Mekar Jaya, Kelurahan Ciater dan Kelurahan Rawa Buntu. Puskesmas Rawa Buntu berakreditasi Madya yang melayani rawat jalan dan rawat inap dengan unit pelayanan rawat jalan terbanyak dikunjungi yaitu Poli Umum (Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan, 2020). Berdasarkan data Puskesmas Rawa Buntu didapatkan bahwa total semua kunjungan ke Puskesmas Rawa Buntu pada tahun 2018 adalah sebanyak 17.329 pasien. Pada tahun 2019 diperoleh jumlah kunjungan sebanyak 26.845 pasien, selanjutnya sebesar 23.776 pasien di tahun 2020. Berdasarkan jumlah kunjungan ke poli umum, diperoleh bahwa jumlah pasien yang melakukan kunjungan pada tahun 2018 sebanyak 12.170 pasien. Pada tahun 2019, banyaknya kunjungan pasien adalah 15.985 pasien sementara itu pada tahun 2020, jumlah pasien yang melakukan kunjungan ke poli umum adalah sebanyak 13.079 pasien. Hal ini memperlihatkan bahwa terdapat penurunan jumlah kunjungan di tahun 2020. Selain itu, data tersebut menunjukkan sebagian besar pasien yang datang ke Puskesmas Rawa Buntu adalah pasien yang melakukan kunjungan ke poli umum.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Wilayah Kota Tangerang Selatan tahun 2018 menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap jasa pelayanan Puskesmas Rawa Buntu sebesar 82,44. Angka ini termasuk kategori “B” yang berarti kinerja unit pelayanan Puskesmas Rawa Buntu adalah baik. Namun dilihat dari indikator pelayanannya terdapat pelayanan Puskesmas Rawa Buntu yang belum memuaskan dengan indikator

terendah adalah kesesuaian proses pendaftaran dan kecepatan waktu pelayanan (Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan, 2018).

Pentingnya keberadaan puskesmas di masyarakat menjadikan puskesmas harus selalu berupa melayani masyarakat dengan seoptimal dan sebaik mungkin. Dasar pertimbangan lainnya yang menjadikan Puskesmas Rawa Buntu sebagai lokasi penelitian karena Puskesmas Rawa Buntu memiliki wilayah kerja yang cukup luas sehingga penelitian ini diharapkan menghasilkan gambaran pasien atau masyarakat yang berkunjung dan bagaimana mutu pelayanan yang terdapat di Puskesmas Rawa Buntu. Terkait hal tersebut juga belum pernah dilakukan studi untuk menganalisis mutu pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien Puskesmas Rawa Buntu diperoleh bahwa terdapat pelayanan yang masih kurang yaitu berkaitan dengan belum tepat waktunya pelayanan dan kurangnya perhatian petugas kesehatan saat memberikan pelayanan. Selain itu, sebagai dasar pertimbangan peneliti juga menemukan keluhan pengunjung akan pelayanan di Puskesmas Rawa Buntu di media massa yaitu tidak adanya petugas kesehatan yang berjaga untuk memberi pelayanan sehingga kurang tanggap dan maksimalnya pelayanan yang diberikan.

Puskesmas Rawa Buntu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasiennya. Untuk itu, puskesmas perlu menyusun strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan terutama pada poli umum yang melaksanakan pelayanan dasar. Poli umum merupakan poli/unit layanan dengan jumlah kunjungan terbanyak di puskesmas menggambarkan dan mencerminkan kualitas pelayanan yang terdapat pada puskesmas termasuk Puskesmas Rawa Buntu. Hal ini sebagai upaya terpenuhinya kepuasan pasien sehingga memotivasi pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut berkaitan dengan mutu pelayanan di puskesmas dan minat kunjungan ulang pasien. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu tahun 2021.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, dapat diperoleh bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan dalam lingkup Dinas Kesehatan Tangerang Selatan, yakni 29 Puskesmas dan 1 Labkesda menurun dan belum mencapai target yang diharapkan sebesar 80. Faktor penyebabnya adalah monitoring dan evaluasi terhadap mutu yang belum berjalan serta belum optimalnya budaya mutu sebagai tanggung jawab bersama. Puskesmas Rawa Buntu sebagai salah satu fasilitas kesehatan di bawah Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan ditemukan indikator pelayanan terendah yang berarti belum memuaskan, yaitu kesesuaian proses pendaftaran dan kecepatan waktu pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien Puskesmas Rawa Buntu diperoleh bahwa terdapat pelayanan yang masih kurang yaitu berkaitan dengan belum tepat waktunya pelayanan dan kurangnya perhatian petugas. Kepuasan pasien dengan mutu pelayanan terutama pada poli umum yang memberikan pelayanan dasar dan merupakan unit layanan dengan kunjungan terbanyak di puskesmas menjadi hal penting dalam pemanfaatan kembali atau kunjungan ulang pasien. Mengacu pada penjelasan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu tahun 2021.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum pada penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu.

### **I.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui hubungan antara dimensi fasilitas (*tangible*) terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu tahun 2021.

- b. Mengetahui hubungan antara dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021.
- c. Mengetahui hubungan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021.
- d. Mengetahui hubungan antara dimensi jaminan (*assurance*) terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021.
- e. Mengetahui hubungan antara dimensi empathy (*empathy*) terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **I.4.1 Manfaat bagi Puskesmas**

Penelitian ini diharapkan menjadi dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan serta sebagai referensi dalam menyusun program dan kebijakan peningkatan pelayanan kesehatan selanjutnya.

### **I.4.2 Manfaat bagi Akademis**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan perkuliahan bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan terutama terkait mutu pelayanan. Selain itu, diharapkan dapat berguna bagi penelitian selanjutnya.

### **I.4.3 Manfaat bagi Penulis**

Menambah informasi dan pengetahuan lebih mendalam terkait ilmu kesehatan masyarakat selama perkuliahan terutama mengenai mutu pelayanan yang berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang.

## **I.5 Ruang Lingkup**

Penelitian ini dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu” merupakan

penelitian kuantitatif menggunakan desain *cross sectional* dengan sasaran pasien poli umum di Puskesmas Rawa Buntu, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan. Waktu pelaksanaan penelitian adalah bulan Desember 2021. Data primer diambil menggunakan pengambilan data langsung berupa kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu pasien poli umum yang telah mendapatkan pelayanan poli umum di Puskesmas Rawa Buntu. Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel independen (variabel bebas), yaitu lima dimensi mutu pelayanan; fasilitas (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), serta variabel dependen (variable terikat), yaitu minat kunjungan ulang pasien.