

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan setiap orang yang menunjukkan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, maka setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan. Perkembangan upaya kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) tahun 2009 adalah bentuk dan cara penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang memadukan berbagai upaya bangsa Indonesia dalam satu langkah guna menjamin tercapainya tujuan pembangunan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945 (Depkes, 2009).

Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan Nomor 23 tahun 2009 menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat Puskesmas. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan (Kemenkes) Nomor 128 tahun 2004, Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu unit organisasi yang diberikan kewenangan kemandirian oleh Dinas Kesehatan Kabupaten untuk melaksanakan tugas-tugas teknik operasional pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan. Di dalam Puskesmas terdapat enam pokok upaya kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh setiap Puskesmas yang ada di wilayah Indonesia (Kemenkes, 2009).

Upaya pemeliharaan dan peningkatan kesehatan yang diwujudkan dalam suatu wadah pelayanan atau yang sering disebut dengan sarana atau pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang sering digunakan masyarakat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan (Notoatmodjo S. , 2010). Muninjaya (2004), menyatakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Indonesia mulai dikembangkan sejak direncanakannya Pembangunan Jangka

Panjang (PJP) yang pertama tahun 1971. Puskesmas adalah suatu unit pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang kesehatan dasar. Pemerintah mengembangkan Puskesmas dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang sebagian besar masyarakatnya masih tinggal di daerah pedesaan. Puskesmas diharapkan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, memuaskan, sesuai dengan standart dan etika profesi (P. Hanna Tombi, 2012). Program kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas merupakan program program pokok (*public helath essential*) yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk melindungi penduduknya. Adapun program tersebut yaitu program kesehatan dasar (*The Basic Six*) dan program kesehatan pengembangan. Sedangkan program kesehatan pengembangan adalah program lain yang sesuai kondisi, masalah dan kemampuan puskesmas setempat (Alamsyah, 2011).

Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya. Sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang nantinya akan mempengaruhi konsumen tentang pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan Puskesmas (Trimurthy, 2008).

Mabow (2009), menjelaskan pelayanan yang bermutu di Puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standart kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap Puskesmas. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau perlu diselenggarakannya upaya pelayanan yang sesuai dengan standart profesi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Karena minat perilaku konsumen membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan

membandingkan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan. (Rustiyanto, 2010). Oleh sebab itu, terjadinya penurunan jumlah kunjungan lama menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan puskesmas juga menurun. Pelayanan tenaga medis, para medis, sarana dan prasarana juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan jika penggunaanya dapat merasakan dan berminat ulang menggunakan kembali pelayanan tersebut (Anggraini, 2012).

Hasil penelitian dari Trimurthy (2008), menunjukkan bahwa adanya hubungan antara minat pemanfaatan ulang dengan mutu pelayanan yaitu tentang kehandalan, ketanggapan, bukti langsung, jaminan dan empati dari pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan atau puskesmas. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumberdaya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik (Khusnawati, 2010).

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Sleman tahun 2015, Kabupaten Sleman merupakan salah satu kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta yang mempunyai luas wilayah 574,82 Ha atau \pm 18% dari luas wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Di Kabupaten Sleman sendiri terdiri dari 17 kecamatan dengan 86 desa dan 1.212 dusun. Di masing-masing kecamatan terdapat satu sampai tiga puskesmas induk, tergantung dari luas wilayah kecamatan dan kepadatan penduduknya, sehingga Kabupaten Sleman terdapat 25 puskesmas induk. Setiap puskesmas melayani masyarakat kurang lebih 30.000-50.000 jiwa. Dari 25 puskesmas yang ada, lima diantaranya adalah puskesmas yang mempunyai pelayanan rawat inap. Pada tahun 2014, Puskesmas Cangkringan

merupakan puskesmas yang paling sedikit jumlah kunjungan pasien diantara puskesmas yang ada di daerah Sleman yaitu sebesar 19.520 jiwa. Sedangkan di tahun 2015, Puskesmas Cangkringan terdapat kenaikan jumlah pasien yang melakukan kunjungan yaitu sekitar 25.052 jiwa. Dan di tahun 2016 jumlah kunjungan dalam satu tahun menurun yaitu sebanyak 20.438 jiwa.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan, Puskesmas Cangkringan Sleman memiliki pelayanan kesehatan diantaranya poli umum, poli gigi dan mulut, poli KB dan KIA, laboratorium, konsultasi psikologi dan konsultasi gizi. Berdasarkan wawancara dari 15 responden yang melakukan pengobatan di Puskesmas Cangkringan Sleman semuanya berminat untuk melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Cangkringan Sleman. Namun ada delapan dari 15 responden yang diwawancarai, mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan Puskesmas Cangkringan Sleman salah satunya disebabkan karena antrean untuk mendapatkan pelayanan dokter dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan hasil laboratorium yang cukup lama.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka perumusan masalah dengan penelitian ini adalah: Adakah Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Cangkringan Sleman?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Cangkringan Sleman.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkringan Sleman.

- b. Mengetahui minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman.
- c. Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Dinas Kesehatan Sleman
 - a. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada dinas terkait tentang mutu pelayanan Puskesmas sehingga lebih meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Cangkringan Sleman.
 - b. Hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi oleh Dinas kesehatan agar meningkatkan mutu Pelayanan di Puskesmas Cangkringan Sleman.
2. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan kepada Puskesmas untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja Puskesmas Cangkringan Sleman.
3. Bagi Program Studi Keperawatan STIKES Jend. A Yani Yogyakarta
 - a. Terlaksananya salah satu upaya mengimplementasikan Tri Dharma perguruan tinggi, akademik, penelitian dan pengabdian masyarakat.
 - b. Sebagai bahan untuk penelitian lanjutan oleh peneliti lain.
4. Bagi Peneliti
 - a. Menambah ilmu pengetahuan dan memperdalam pengalaman peneliti terkait mutu pelayanan kesehatan dan minat kunjungan ulang di Puskesmas Cangkringan Sleman.
 - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain terkait mutu pelayanan kesehatan dan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman.

E. Keaslian Penelitian

1. Hamidiyah, Azizatul. (2013) melakukan penelitian dengan judul Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan

Tahun 2013. Dengan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 90 responden. Analisis data menggunakan analisis univariat dengan distribusi frekuensi dan analisis bivariate dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan variabel kehandalan ($p = 0,000$), daya tanggap ($p = 0,000$), bukti fisik ($p = 0,000$), jaminan ($p = 0,000$), empati ($p = 0,000$) dengan minat kunjungan ulang. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada teknik pengambilan sampel, besar sampel, populasi penelitian. Persamaan dengan penelitian ini adalah desain penelitian, variabel bebas adalah mutu pelayanan kesehatan dan variabel terikatnya adalah minat kunjungan ulang.

2. Halimatusa'diah (2015) melakukan penelitian dengan judul Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015. Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross sectional* dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *systematic random sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 60 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan bivariate pada kuantitatif dan *content analysis* pada kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang pelayanan rawat jalan umum di Puskesmas Ciputat Timur sebesar 81,7%. Persepsi pasien tentang pelayanan baik yaitu 53,3% kehandalan pelayanan, 60% daya tanggap pelayanan, 71,7% jaminan pelayanan, 61,7% empati pelayanan dan 73,3% daya bukti langsung pelayanan. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan, teknik pengambilan sampel, besar sampel, populasi penelitian. Persamaan dalam penelitian ini adalah desain penelitian, variabel bebas yaitu mutu pelayanan kesehatan dan variabel terikat yaitu minat kunjungan ulang.
3. Trimurthy, Iga (2008) melakukan penelitian dengan judul Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Penelitian ini

menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dengan distribusi frekuensi dan analisis bivariate dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang adalah persepsi tentang kehandalan ($p = 0,001$), daya tanggap ($p = 0,000$), jaminan ($p = 0,000$), empati ($p = 0,000$) dan bukti langsung pelayanan ($p = 0,001$). Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada teknik pengambilan sampel dan populasi, jumlah sampel. Persamaan dalam penelitian ini adalah desain penelitian, pendekatan, variabel bebas yaitu mutu pelayanan dan variabel terikat minat kunjungan ulang.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA