

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang bermutu di Puskesmas adalah memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap Puskesmas. Loyalitas pasien disini merupakan suatu sikap yang menggambarkan kesetiannya untuk tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan secara berulang di Puskesmas. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau perlu diselenggarakannya mutu pelayanan yang baik yang sesuai dengan dimensi mutu pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) (Permana, 2018).

Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya. Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah ke Puskesmas (Rahmiati & Nauri, 2020).

Menurut Badan kesehatan dunia *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2017 menyebutkan, jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di India adalah 60,4 juta orang. Di China sebanyak 98,5 juta orang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Sedangkan di bagian lain ASIA tercatat sebesar 38,4 juta orang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan (Bregida *et al.*, 2021).

Berdasarkan hasil survei Badan Pusat Statistik tahun 2017, Indonesia masih menghadapi permasalahan pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan, diperkirakan hanya sekitar 19,95% penduduk yang memanfaatkan pelayanan Puskesmas dan Puskesmas Pembantu. Jumlah ini lebih rendah jika dibandingkan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan lain seperti Praktek Dokter/Bidan/Perawat (25,48%), Rumah Sakit Pemerintah (23,48%), dan Rumah Sakit Swasta (20,87%). Dalam hal ini maka diperlukannya peningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas agar dapat bersaing dengan fasilitas pelayanan kesehatan lain (Agustine, 2021).

Berdasarkan Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang (2018) capaian Puskesmas se-Kota Padang dengan visit rate tertinggi adalah Puskesmas Lapai (3,1%) dan yang terendah adalah Dadok Tunggul Hitam (1,6%) sedangkan Puskesmas dengan visit rate tertinggi pada tahun 2019 adalah Puskesmas Padang Pasir (3,3%) dan yang terendah Puskesmas Dadok Tunggul Hitam (1,8%). Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Dadok Tunggul Hitam masih berada dalam capaian Puskesmas dengan visit rate terendah se-Kota Padang. Rendahnya kunjungan masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut (Laporan Tahunan Dinas Kota Padang, 2019).

Berdasarkan data jumlah kunjungan kasus dengan penyakit terbanyak di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam kota Padang tahun 2021 adalah penyakit *Essential (primary) hypertensi*. Dimana pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien hipertensi adalah sebanyak 1.796 kunjungan, terdiri dari 903 jenis kunjungan lama dan 893 jenis kunjungan baru. Jumlah ini menurun pada tahun 2021 adalah sebanyak 1.403 kunjungan, terdiri dari 451 jenis kunjungan lama dan 952 jenis kunjungan baru. Maka dapat dilihat bahwa terjadi pengurangan jumlah kunjungan dari tahun 2020 ke tahun 2021 terutama pada jenis kunjungan lama (Laporan Harian Pelayanan Pasien, 2021).

Kunjungan lama adalah kunjungan berikutnya dari suatu kunjungan baru pada tahun yang sedang berjalan. dimana pengunjung datang untuk yang kedua kali dan seterusnya untuk mendapatkan pengobatan di Puskesmas. Pada jenis kunjungan lama dapat menunjukkan minat pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan di Puskesmas tersebut (Permana, 2018).

Berdasarkan data kunjungan lama pasien hipertensi pada empat bulan terakhir di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam tahun 2022 terjadi penurunan dimana pada pada bulan Januari terdapat 125 kunjungan, bulan Februari terdapat 119 kunjungan, pada bulan Maret terdapat 110 kunjungan, sedangkan pada bulan April terdapat 97 kunjungan (Laporan Harian Pelayanan Pasien, 2022). Jumlah kunjungan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dimiliki Puskesmas.

Karena pasien yang sering berkunjung memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap tempat pelayanan kesehatan yang ia kunjungi. Apabila terjadi penurunan jumlah kunjungan, maka hal ini menunjukkan terdapat masalah yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas tersebut (Almardiah, 2018).

Berdasarkan survey awal dengan membagikan kusioner kepada responden pada tanggal 25 Mei 2022, dari 10 responden terdapat 6 responden (60%) yang menyatakan pelayanan kesehatan pada pasien hipertensi di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam tidak bermutu. Dimana rata-rata responden menyatakan proses waktu layanan pendaftaran yang terlalu lama, petugas yang kurang ramah dalam melayani pasien, serta petugas kurang cepat dan tanggap dalam menangani pasien. Dan 4 responden (40%) menyampaikan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Puskesmas Dadok Tunggul Hitam mempunyai kotak saran semua keluhan dimasukan kedalam kotak saran , 45 keluhan dari bulan Januari sampai April pasien menyatakan kurang puas, pasien mengatakan bahwa proses antrian pelayanan yang terlalu lama, petugas yang memberikan pelayanan kurang ramah, dan ketersediaan fasilitas pelayanan yang kurang memadai.

Alasan yang mendukung penggunaan mutu pelayanan sebagai variabel yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien adalah dikarena terdapat beberapa penelitian yang menghubungkan kedua variabel ini. Penelitian yang telah dilakukan Thrimurty dalam Permana (2018) menunjukkan bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang yaitu tentang kehandalan, ketanggapan, bukti

langsung, jaminan dan empati dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Eka (2017) juga melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang diperoleh data bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Dan penelitian yang dilakukan oleh Permana (2018) juga terdapat pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pada pasien Puskesmas di Kota Medan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien Puskesmas di Kota Medan. Sebaliknya, apabila mutu pelayanan kesehatan semakin rendah maka minat kunjungan ulang pasien Puskesmas di Kota Medan semakin rendah pula.

Berdasarkan uraian tersebut dan berbagai penelitian pendukung, peneliti melakukan penelitian mengenai “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Hipertensi ke Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Tahun 2022”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Ada Hubungan Mutu Pelayanan kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Hipertensi ke Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Tahun 2022?”

C. Tujuan

a. Tujuan umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Hipertensi ke Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Tahun 2022.

b. Tujuan khusus

1. Diketahui distribusi frekuensi minat kunjungan ulang pasien hipertensi di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam tahun 2022
2. Diketahui distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan pasien hipertensi di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam tahun 2022
3. Diketahui hubungan mutu pelayan kesehatan dengan minat kunjungan ulang Pasien Hipertensi ke Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Tahun 2022

D. Manfaat

1. Manfaat teoritis

a. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta pengalaman peneliti terkait hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan ke Puskesmas. Sebagai media untuk menerapkan dan mengembangkan kompetensi diri sesuai dengan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

b. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pustaka atau bahan pembanding untuk penelitian lanjutan oleh peneliti lain.

2. Manfaat praktis

a. Bagi insitusi pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi karya tulis penelitian khususnya bagi program studi kesehatan masyarakat di STIKes Alifah Padang, terkait hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas.

b. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi agar mampu meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan angka kunjungan terutama pada pasien hipertensi.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahas hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien Hipertensi di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam. Variabel independen dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Variabel dependen penelitian ini ialah minat kunjungan ulang pasien Hipertensi di Puskesmas. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini

dilaksanakan di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Kota Padang Sumatera Barat. Penelitian ini dilaksanakan bulan Februari–Agustus 2022. Populasi penelitian sebesar 503 pasien hipertensi. Jumlah sampel sebanyak 40 responden yang diambil secara *purposive sampling*.

