

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah sudah melakukan banyak hal dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, salah satunya yaitu dengan adanya pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan sudah menjadi kebutuhan oleh masyarakat selain pangan dan pendidikan. Menurut Dedi (2012), pelayanan kesehatan bukan hanya rumah sakit saja, tidak mungkin kita sebagai penduduk Indonesia yang jumlahnya lebih dari 200 juta jiwa harus bergantung pada rumah sakit.

Saat ini, sudah banyak muncul instansi kesehatan baik itu rumah sakit umum daerah, rumah sakit swasta, puskesmas, bahkan praktek dokter. Namun, bukan berarti pelayanan yang diberikan di masing-masing instansi itu sama. Pasti terdapat beberapa perbedaan kecil bahkan ada yang perbedaannya hampir besar jika kita menilai dari segi pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi terkait (Anita, 2008). Mengacu pada perbedaan pelayanan kesehatan inilah, yang membuat masyarakat memilih atau memanfaatkan pelayanan kesehatan jika mereka sakit.

Menurut teori Green, dalam Notoadmodjo (2010) pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor *predisposing* (pengetahuan, sikap, keyakinan, nilai dan persepsi), faktor pendukung (ketersediaan fasilitas/sarana kesehatan seta keterjangkauan jarak, biaya dan fasilitas transportasi), faktor pendorong (dukungan keluarga, tokoh masyarakat, dll). Meskipun fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti Puskesmas yang ditunjang juga dengan adanya Puskesmas

Pembantu terdapat di semua kecamatan, namun pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan masih menjadi kendala. Fasilitas ini belum sepenuhnya dapat dijangkau oleh masyarakat, terutama terkait dengan biaya dan jarak transportasi. Fasilitas pelayanan kesehatan lainnya adalah Rumah Sakit yang terdapat di hampir semua kabupaten/kota, namun sistem rujukan pelayanan kesehatan perorangan belum dapat berjalan dengan optimal.

Di Kota Gorontalo terdapat cukup banyak sarana pelayanan kesehatan puskesmas dan rumah sakit. Menurut Data Dinas Kesehatan Kota Gorontalo, bahwa di wilayah Kota Gorontalo terdapat 10 unit sarana pelayanan Puskesmas dan 5 unit sarana pelayanan Rumah Sakit. Dengan banyaknya sarana pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit di Kota Gorontalo memungkinkan masyarakat yang ada di Kota Gorontalo memiliki banyak pilihan untuk mencari atau memanfaatkan pelayanan kesehatan dalam penyembuhan penyakit yang dideritanya. Pencarian atau pemanfaatan pelayanan kesehatan ini didasarkan atas persepsi masyarakat baik dari segi fasilitas pelayanan, akses pelayanan, bahkan dari segi tingkat ekonomi, sosial, budaya dan pendidikan masyarakat itu sendiri. Berikut ini ditampilkan tabel jumlah kunjungan sarana pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit baik rawat jalan maupun rawat inap yang ada di Kota Gorontalo Tahun 2014 dan 2015

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit Tahun 2014 dan 2015

Sarana Pelayanan Kesehatan	Tahun 2014		Tahun 2015		Jumlah
	Rawat Jalan	Rawat Inap	Rawat Jalan	Rawat Inap	
Puskesmas	348.113	579	66573	372	415637
Rumah Sakit	43013	28049	107542	26296	204900

Sumber : Dinas Kesehatan Kota Gorontalo Tahun 2014

Berdasarkan tabel diatas, jumlah sarana pelayanan kesehatan yang paling banyak dikunjungi adalah sarana pelayanan Puskesmas dibandingkan dengan Rumah Sakit. Hal ini karena sarana pelayanan Puskesmas sudah merata di Kota Gorontalo yang terdapat di setiap Kecamatan sehingga akses (jarak) masyarakat ke Puskesmas lebih cepat dibandingkan dengan Rumah Sakit. Berbeda dengan jumlah kunjungan rawat inap, lebih banyak masyarakat yang memilih fasilitas rawat inap di Rumah Sakit daripada di Puskesmas. Hal ini karena fasilitas pelayanan rawat inap di Puskesmas hanya sedikit. Jadi, kemungkinan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan banyak disebabkan oleh banyak faktor seperti fasilitas dan akses pelayanan seperti yang telah disebutkan di atas.

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan Puskesmas dan Rumah sakit, seperti derajat kesehatan masyarakat (yang dapat dilihat dari angka kematian maupun kesakitan), sosial ekonomi (pendapatan perkapita, pendidikan, perilaku hidup sehat), lingkungan, kepercayaan dan persepsi masyarakat (Nanik, 2012). Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa masyarakat yang ada di wilayah kota Gorontalo, masing-masing memiliki persepsi atau pandangan yang berbeda-beda tentang pelayanan rumah sakit dan puskesmas. Ada masyarakat yang lebih memilih puskesmas dan ada juga yang memilih ke rumah sakit. sebagian besar masyarakat yang memilih rumah sakit beralasan bahwa rumah sakit memiliki fasilitas-fasilitas yang diperlukan dan lengkap dibandingkan dengan puskesmas.

Persepsi pasien/masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang

berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut teori Green dalam Notoadmodjo (2010), perilaku seseorang atau masyarakat tentang kesehatan ditentukan oleh pengetahuan, sikap, kepercayaan, tradisi dan sebagainya dari orang atau masyarakat yang bersangkutan. Mengetahui persepsi individu mengenai kebutuhan kesehatan mereka sangat bermanfaat dalam memahami mengapa seseorang mencari atau tidak mencari pengobatan yang berarti tidak memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ada.

Berangkat dari pemikiran-pemikiran di atas dan untuk mendapatkan bukti yang empirik, maka diperlukan penelitian yang berkenaan dengan persepsi atau pendapat masyarakat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Peneliti tertarik dalam melakukan penelitian tentang Perbedaan Persepsi Masyarakat Tentang Pemanfaatan Pelayanan di Puskesmas dengan di Rumah Sakit.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah dikemukakan, maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Sesuai dengan hasil wawancara bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang memiliki fasilitas yang lengkap serta membutuhkan pelayan yang cepat dalam penanganan masalah kesehatan (penyembuhan penyakit).
2. Kenyataan yang ada bahwa pasien atau masyarakat menemui kesulitan dalam memperoleh fasilitas (rawat inap) di puskesmas sehingga masyarakat lebih banyak memilih untuk rawat inap di Rumah Sakit dan rawat jalan di Puskesmas.

3. Persepsi mengenai kebutuhan pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi minat masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada perbedaan persepsi masyarakat tentang pemanfaatan pelayanan di Puskesmas dan Rumah Sakit?

### **1.4 Tujuan**

#### **1.4.1 Tujuan umum**

Untuk mengetahui perbedaan persepsi masyarakat tentang pemanfaatan pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit

#### **1.4.2 Tujuan khusus**

1. Untuk menggambarkan persepsi masyarakat tentang akses pelayanan di Puskesmas dan Rumah Sakit.
2. Untuk menggambarkan persepsi masyarakat tentang fasilitas pelayanan di Puskesmas dan Rumah Sakit.
3. Untuk menggambarkan persepsi masyarakat tentang waktu pelayanan di Puskesmas dan Rumah Sakit.
4. Untuk menggambarkan persepsi masyarakat tentang biaya pelayanan di Puskesmas dan Rumah Sakit.
5. Untuk menganalisis persepsi masyarakat tentang akses pelayanan di Puskesmas dan Rumah Sakit.
6. Untuk menganalisis persepsi masyarakat tentang fasilitas pelayanan di Puskesmas dan Rumah Sakit.

7. Untuk menganalisis persepsi masyarakat tentang waktu pelayanan di Puskesmas dan Rumah Sakit.
8. Untuk menganalisis persepsi masyarakat tentang biaya pelayanan di Puskesmas dan Rumah Sakit.

## **1.5 Manfaat**

### **1.5.1 Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini dapat menambah serta mendukung perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan khususnya di bidang pelayanan kesehatan.

### **1.5.2 Manfaat praktis**

#### 1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai persepsi masyarakat tentang pemanfaatan pelayanan kesehatan baik itu puskesmas, rumah sakit bahkan sarana pelayanan kesehatan lainnya.

#### 2. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi masyarakat untuk dapat memanfaatkan sarana pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit dengan sebaik-baiknya dan sesuai fungsinya.

#### 3. Bagi puskesmas dan rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Puskesmas dan Rumah Sakit agar lebih dapat lagi meningkatkan Mutu dan Kualitas pelayanannya.

#### 4. Bagi pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk penelitian-penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan persepsi masyarakat tentang pelayanan kesehatan.