

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu pelayanan kesehatan. Hal ini terjadi karena kesehatan merupakan faktor utama dalam menjaga kualitas hidup. Kualitas hidup tanpa penderitaan dan sakit serta mendapatkan jasa pelayanan kesehatan yang merupakan salah satu tuntutan masyarakat. “Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu semakin berkembang sejalan dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat. Selain itu, pimpinan intitusi pelayanan kesehatan juga semakin menyadari pentingnya peningkatan mutu pelayanan, tidak hanya tanggap terhadap tuntutan masyarakat, tetapi juga semakin pesatnya persaingan pasar pelayanan kesehatan di Indonesia” (Muninjaya, 2011).

Upaya pengembangan dan pelaksanaan kesehatan wajib dilaksanakan secara optimal dalam arti target cakupan serta peningkatan pelayanan kesehatan telah tercapai. “Pelayanan kesehatan adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Meskipun demikian, tidak berarti bahwa pelayanan kesehatan tidak melakukan pelayanan kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan)” (Notoadmodjo, 2003).

Lingkup pelayanan kesehatan menyangkut kepentingan rakyat banyak, maka peranan pemerintah dalam pelayanan kesehatan mempunyai peran yang besar. “Peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan salah satunya adalah Pembangunan kesehatan, yang bertujuan agar lapisan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan secara mudah, leluasa dan murah. Upaya tersebut diharapkan

dapat tercapai derajat kesehatan masyarakat. Upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak dilakukan oleh pemerintah antara lain memberikan penyuluhan kesehatan agar berperilaku hidup sehat dan penyediaan fasilitas seperti rumah sakit, Puskesmas, BKIA, posyandu, toko obat, apotik serta tenaga kesehatan seperti dokter, bidan, perawat dan paramedis'' (Ismainar,2015).

''Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan diperlukan fasilitas kesehatan, yaitu alat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan, baik peningkatan, pencegahan, pengobatan, maupun pemulihan yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat. Dalam profil kesehatan Indonesia disebutkan bahwa tempat-tempat penyelenggaraan pelayanan kesehatan antara lain rumah sakit, Puskesmas, balai pengobatan/klinik, praktek dokter, praktek pengobatan tradisional, praktek tenaga kesehatan, polindes, poskesdes, posyandu, apotek, toko obat dan pos UKK (Unit Kesehatan Kerja)'' (Depkes RI, 2010).

Dalam pengembangan berperilaku hidup sehat dan penyediaan fasilitas kesehatan berlaku juga baik pada Puskesmas dan Rumah Sakit. ''Pelayanan kesehatan baik di Puskesmas, Rumah Sakit atau institusi pelayanan kesehatan lainnya merupakan suatu sistim yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dan lainnya'' (Bustami,2011).

''Puskesmas adalah unit kesehatan yang mempunyai tugas pokok pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar. Setiap Puskesmas melayani 30.000-50.000 penduduk atau sekurang-kurangnya 1

kecamatan mempunyai 1 Puskesmas. Untuk memperluas jangkauan pelayanan kesehatan setiap Puskesmas dibantu oleh 3-4 Puskesmas pembantu dan 1 Puskesmas keliling” (Nusantara-21, 2000).

Puskesmas merupakan unit pelaksana terdekat dalam menghadapi pelayanan kesehatan pada masyarakat dengan tuntutan mutu pelayanan yang baik. Pelayanan yang bermutu merupakan hal yang penting, karena persepsi tentang pelayanan terbentuk saat kunjungan pasien. Persepsi tentang mutu yang buruk akan sangat berpengaruh keputusan dalam kunjungan berikutnya dan pasien biasanya mencari pelayanan kesehatan lain.

Kunjungan ulang pasien ke Puskesmas merupakan bukti salah satu dari kepuasan yang diberikan petugas kesehatan di Puskesmas. “(Woodruff dalam Nursalam, 2014) mengemukakan Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan.”

Pelanggan adalah salah satu model dalam konteks kepuasan yang diberikan. “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan atau pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna.” (Nursalam,2014). Pasien akan mengeluh bila perilaku caring yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya.

Menurut Kusumapradja (2006) sebesar 70% penyebab pelanggan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan adalah karena perilaku manusia, untuk itu perlu

dilakukan pembenahan dalam budaya organisasi sehingga setiap tenaga kesehatan mampu melaksanakan pelayanan yang prima. Pelayanan prima adalah memberikan kepada pelanggan apa yang memang mereka harapkan pada saat mereka membutuhkan, dengan cara yang mereka inginkan. Pelayanan prima ini hanya dapat dicapai dengan pelaksanaan yang mencakup komponen praktik yang bersifat : disiplin, inisiatif, respons, komunikasi, dan kerjasama serta berlandaskan sikap “*caring*” yaitu menekankan pada keteguhan hati, kemurahan hati, janji tanggung jawab yang mempunyai kekuatan atau motivasi untuk melakukan upaya memberi perlindungan dan meningkatkan martabat klien (Kusumapradja dalam Moreno, 2012)

Pasien akan bekerja sama dan menerima *caring* yang bermanfaat bagi dirinya tanpa ada ancaman, sesuai dengan kepuasan yang dia rasakan. “Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi, bahkan pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama” (Nursalam, 2014). Maka pasien akan datang berobat kembali ataupun akan melakukan rawat jalan dengan terpenuhinya harapan pasien.

Berdasarkan laporan rawat jalan di Puskesmas Limboto Barat menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat jalan dari tahun 2014-2015 mengalami penurunan

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien di Puskesmas Limboto Barat

Tahun	Jumlah pengunjung
2014	15.859
2015	13.944

(Data Puskesmas Limboto Barat, 2016).

Pada survey awal yang dilakukan, peneliti mewawancarai 10 orang masyarakat yang berada di Desa Hutabohu dan di dapatkan hasil wawancara 7 diantaranya yang mengeluh tentang kurang ramahnya petugas dalam melayani pasien dengan sikap petugas yang ketus dan cemberut dalam melakukan pelayanan kesehatan, obat-obatan yang diberikan hanya berupa obat-obatan yang bisa di beli di warung, 6 diantaranya mengambil alternatif lain seperti pergi ke dukun, dimana mereka merasakan kepuasan ataupun kesembuhan ketika berobat ke dukun. 5 diantaranya pergi ke tempat praktek dokter atau bahkan langsung ke Rumah Sakit. Artinya mereka akan mencari dan memanfaatkan pelayanan kesehatan swasta yang lebih modern dengan tarif yang lebih tinggi sesuai dengan pengobatan dan kesembuhan yang mereka rasakan. Untuk jarak disini merupakan jarak yang ditempuh oleh masyarakat dari rumahnya ke Puskesmas. Berdasarkan Survey Awal desa hutabohu, bahwa desa hutabohu terletak di tengah-tengah lahan pertanian. Untuk menuju ke Puskesmas, masyarakat harus menempuh jarak lebih dari 1.5 Km. Jarak tersebut merupakan ukuran dari Puskesmas sampai rumah pertama yang dijumpai di desa hutabohu. Jarak adalah ukuran jauh dekatnya antara tempat yang jauh dengan tempat yang lain dan di ukur dengan satuan meter. 8 diantaranya mengatakan ketika sakit pertama kali yang mereka datangi yakni dukun karena lebih dekat ketimbang pergi ke Puskesmas.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan perilaku pasien tersebut, ditujukan melalui teori perilaku kesehatan, yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan yaitu, ada tiga faktor. ‘’(Lewrence Green dalam Notoatmodjo, 2003) menjelaskan bahwa tiga faktor pokok, yaitu, faktor predisposisi (*predisposing factors*), faktor yang mendukung (*enabling factors*), dan faktor yang memperkuat atau mendorong (*reinforcing factors*). Factor Predisposing itu berupa pengetahuan, sikap, kepercayaan dan nilai. faktor Enabling berupa ketersediaan sumber-sumber atau fasilitas. serta faktor Reinforcing berupa sikap dan perilaku Petugas’’ Faktor-faktor tersebut sangat mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan pelayanan kesehatan ketika sakit. Masyarakat akan memilih mengobati sakitnya sesuai dengan keinginan dan harapan pasien baik pergi ke tempat pelayanan kesehatan maupun ke tempat pengobatan tradisional.

Selain hal yang disebutkan di atas, faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi masyarakat/individu dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah pendidikan dan pengetahuan. ‘’Pendidikan dan pengetahuan merupakan salah satu karakteristik individu yang mempengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan melalui perilaku pengambilan keputusan’’ (Zuhrawardi, 2007). Masyarakat dengan tingkat pendidikan yang tinggi umumnya lebih memperhatikan masalah kesehatannya sehingga bila mereka menderita penyakit ringan akan berupaya mencari pertolongan, pengobatan ke tempat pelayanan kesehatan yang dinilai bermutu. Sebaliknya masyarakat dengan tingkat pendidikan yang rendah bila menderita sakit ringan umumnya mereka berupaya

mengobati sendiri penyakitnya, ataupun pergi kedukun yang dipercaya turun-temurun ataupun dianggap mujarab dalam mengobati sakit dan bila penyakitnya sudah berat barulah mereka berupaya mencari pertolongan pengobatan ke tempat pelayanan kesehatan secara berjenjang mulai dari Puskesmas, dan dilanjutkan ke tempat praktek swasta.

Berdasarkan wawancara saya terhadap pegawai Kantor Desa Hutabohu, bahwa masih banyaknya masyarakat yang berpendidikan tamatan SD, SMP, SMA dan jarang sampai Sarjana/Diploma. Tingkat pendidikan tersebut mempengaruhi kesadaran tentang pentingnya kesehatan sehingga mendorong perminatan terhadap pelayanan kesehatan. “Pendidikan yang rendah mempengaruhi pengetahuan mereka, terutama dalam bidang kesehatan. Dan mereka yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih tau bagaimana memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan sangat baik” (Zuhrawardi, 2007). Dan mayoritas masyarakat di desa hutabohu masih berpendidikan rendah, yang masih kental dengan adat istiadat/tradisi, terutama dalam bidang kesehatan, yang masih sangat percaya pengobatan nenek moyang ataupun terhadap pengobatan alternatif/dukun. Ini dibuktikan dengan banyaknya tabib-tabib yang berada di desa hutabohu dan antusias masyarakat untuk berkunjung ke dukun ketika sakit

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan Rawat Jalan oleh masyarakat di Desa Hutabohu Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka permasalahan peneliti ini dapat diidentifikasi sebagai berikut

1. Kurangnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Limboto Barat Kabupaten Gorontalo
2. Di Puskesmas Limboto Barat, masyarakat merasa kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan
3. Masyarakat Desa Hutabohu masih banyak memilih pengobatan alternatif/tradisional untuk mengobati sakitnya

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat di buat rumusan masalah adalah apakah ada hubungan antara pengetahuan, jarak dan perilaku petugas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ?

1.4 Tujuan

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan Rawat Jalan di Desa Hutabohu Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hasil faktor pengetahuan pasien dengan pemanfaatan pelayanan Rawat Jalan Desa Hutabohu Kabupaten Gorontalo

- b. Menganalisis hasil faktor jarak puskesmas dengan pemanfaatan pelayanan Rawat Jalan Desa Hutabohu Kabupaten Gorontalo
- c. Menganalisis hasil faktor perilaku petugas dengan pemanfaatan pelayanan Rawat Jalan Desa Hutabohu Kabupaten Gorontalo

1.5 Manfaat

1. Manfaat Teoritiss

Sebagai acuan sumber informasi dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan dan mengerakkan peran serta masyarakat dalam hal memilih pelayanan kesehatan yang layak. Serta Menambah kepustakaan mengenai masukan serta tentang bagaimana cara memahami dan melayani dengan baik dan efisien pada layanan kesehatan di puskesmas

2. Manfaat Praktis

Merupakan bentuk pengaplikasian ilmu bagi peneliti sendiri yang telah diperoleh selama perkuliahan untuk memperoleh pengetahuan dan menambah wawasan mengenai pelayanan kesehatan yang baik sebagai acuan untuk menjadi petugas kesehatan dimasa depan.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Diharapkan dapat memberikan dan menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti lainnya. Serta hasil penelitian dapat digunakan untuk menggali konsep penelitian yang lebih dalam, terutama kepada yang berminat untuk mengembangkan ruang lingkup penelitian seperti ini.