

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas sebagai salah satu jenis fasilitas pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. (Permenkes No.75 Tahun 2014).

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan derajat masyarakat (consumer satisfaction), melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (provider satisfaction), pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (institutional satisfaction). Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang, merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak, dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan (*satisfactory healty care*) Djojogito ( 2001).

Berdasarkan Pusat data dan informasi Dirjen Bina Upaya Kesehatan Dasar Kementerian Kesehatan RI, di Indonesia sampai dengan akhir tahun 2015 tercatat memiliki jumlah Puskesmas sebanyak 9.599 unit dan ditargetkan memiliki Puskesmas terakreditasi sebanyak 6000 unit sampai tahun 2019. Puskesmas

sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang banyak dimanfaatkan masyarakat tentunya harus mendapat perhatian lebih dari sisi sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan salah satunya poliklinik rawat jalan, pelayanan poliklinik rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama di Puskesmas, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial Puskesmas dan Pendapatan asli daerah, Lestari (2008).

Kualitas pelayanan di poliklinik merupakan hal yang sangat penting dalam menumbuhkan persepsi positif terhadap institusi kesehatan pemberi layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya pelanggan akan melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut kepada orang lain disekitarnya, sehingga mempengaruhi keputusan dalam kunjungan berikutnya, Trimurthy (2008).

Kunjungan pasien lama menunjukkan minat pasien untuk melakukan kunjungan / pemanfaatan ulang kembali pelayanan yang mereka telah rasakan. Salah satu penyebab suatu produk dikatakan berkualitas apabila konsumen melakukan pembelian secara berulang. Meningkat atau menurunnya jumlah kunjungan lama tersebut akan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, Trimurthy (2008). Oleh sebab itu terjadinya penurunan kunjungan pasien lama tersebut menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien

untuk melakukan kunjungan ulang untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas otomatis akan menurun.

Menurut Pasuraman (dalam Nursalam, 2015 : 289) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri atas daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang mempengaruhi pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan yang membentuk adanya kualitas layanan.

Persepsi mempunyai peran yang sangat penting dalam menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan image positif kepada layanan kesehatan tersebut sehingga pelanggan ingin memanfaatkan kembali layanan yang ada, Kotler (2007).

Menurut Leboeuf dalam (Karyati, 2006) selain persepsi tentang kualitas pelayanan, yang menjadi penyebab mengapa pasien / pelanggan tidak melakukan kunjungan ulang yaitu meninggal dunia, pindah tempat tinggal, bujukan pesaing, ketidakpuasan terhadap produk, menemukan persahabatan dengan perusahaan lain dan kualitas pelayanan yang buruk.

Dalam hal ini, menurut Solomon dalam Karyati (2006), perilaku pembeli dapat dijadikan kiat dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan dan minat perilaku konsumen untuk menggunakan pelayanan yang sama. Pembeli yang

merasa puas akan kualitas produk jasa yang mereka terima akan membeli ulang produk itu kembali. Karena Minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan serta mereka akan menggunakan jasa itu kembali.

Penelitian Halimatusa'diah (2015) yang dilakukan di Puskesmas Ciputat Timur, Jakarta mengenai hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan, dari hasil penelitian menunjukkan Persepsi pasien terhadap kehandalan pelayanan 53,3%, daya tanggap pelayanan 60%, jaminan pelayanan 71,7%, empati pelayanan 61,7%, dan daya bukti langsung 73,3%, jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi sangat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ciputat Timur.

Menurut penelitian Hamidiyah. A (2013) tentang Hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di klinik umum RS Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara variabel persepsi kehandalan ( $Pvalue= 0,000$ ), daya tanggap ( $Pvalue= 0,000$ ), jaminan ( $Pvalue= 0,000$ ), empati ( $Pvalue= 0,000$ ) dan bukti fisik pelayanan ( $Pvalue= 0,000$ ) dengan minat kunjungan ulang di klinik umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa persepsi pasien tentang kualitas pelayanan sangat mempengaruhi pasien

dalam mengambil keputusan untuk melakukan kunjungan ulang ke sarana pelayanan tersebut.

Menurut data kunjungan pasien umum ke poliklinik rawat jalan di Puskesmas Kota Timur bahwa pada tahun 2013 kunjungan baru sebanyak 2091 dan kunjungan lama sebanyak 2891 dengan total kunjungan sebanyak 4982, pada Tahun 2014 kunjungan baru sebanyak 1988 dan kunjungan lama sebanyak 2768 dengan total kunjungan sebanyak 4756 dan pada tahun 2015 kunjungan baru 1903 dan kunjungan lama sebanyak 2668 dengan total kunjungan 4571, dari data tersebut menunjukkan bahwa dalam tiga tahun terakhir ini terjadi penurunan kunjungan pasien umum di poliklinik rawat jalan Puskesmas Kota Timur.

Dari data awal yang didapatkan oleh peneliti pada tanggal 25 Juli 2016 di Puskesmas Kota Timur didapatkan data kunjungan pasien umum dari bulan Januari sampai dengan Juli 2016 yaitu sebanyak 2238 orang, dengan kunjungan baru rata-rata 182 orang per bulan, dari hasil wawancara yang dilakukan pada 20 orang pasien umum kunjungan baru sebanyak 11 orang (55%) menyatakan pelayanan yang diterima kurang memuaskan dengan berbagai keluhan seperti terlalu lama menunggu giliran pemeriksaan, ruang tunggu yang sempit dan kurang nyaman dan pelayanan yang tidak tepat waktu, sedangkan 9 orang (45%) menyatakan pelayanan memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien umum terhadap kualitas pelayanan poliklinik rawat jalan di Puskesmas Kota Timur kurang memuaskan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang *“Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Poliklinik Rawat Jalan di Puskesmas Kota Timur”*

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Adanya penurunan kunjungan pasien umum berdasarkan data register kunjungan pasien umum Puskesmas Kota Timur dalam tiga tahun terakhir dengan total kunjungan yaitu pada tahun 2013 sebanyak 4982 kunjungan, pada tahun 2014 sebanyak 4756 kunjungan dan pada tahun 2015 sebanyak 4571 kunjungan.
2. Adanya persepsi kurang memuaskan dari pasien umum terhadap pelayanan di poliklinik rawat jalan Puskesmas Kota Timur, dibuktikan dari hasil wawancara pada survey awal menunjukkan dari 20 orang pasien umum yang diwawancarai, terdapat 11 orang (55%) yang menyatakan pelayanan kurang memuaskan sedangkan 9 orang (45%) menyatakan pelayanan memuaskan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas maka dapat ditentukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah *“Apakah ada Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Poliklinik Rawat Jalan di Puskesmas Kota Timur?”*

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Mengidentifikasi Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Poliklinik Rawat Jalan di Puskesmas Kota Timur.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di poliklinik rawat jalan Puskesmas Kota Timur.
2. Mengidentifikasi minat kunjungan ulang pasien di poliklinik rawat jalan Puskesmas Kota Timur.
3. Menganalisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Poliklinik Rawat Jalan di Puskesmas Kota Timur.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Sebagai referensi atau pedoman yang dapat digunakan untuk mengetahui tentang hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang, serta dapat dijadikan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya dengan variabel yang berbeda, serta dapat menambah pengetahuan mengenai

persepsi tentang kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan minat kunjungan ulang.

## 2. Bagi Profesi Keperawatan

Sebagai bahan masukan bagi profesi keperawatan dan setiap perawat agar dapat menjadi bahan acuan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas.

## 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini menambah pengetahuan, pemahaman serta pengalaman dalam proses penyusunan laporan penelitian yang baik dalam bidang keperawatan khususnya mengenai persepsi tentang kualitas pelayanan.