

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan sebagai kebutuhan pokok semua orang. Seseorang tentu membutuhkan kesehatan yang baik di hidupnya, sehingga mampu melaksanakan kegiatan sehari-hari dengan mudah.¹ Maka, demi terjaminnya kesehatan dibutuhkan sistem untuk mengatur pelaksanaan pelayanan kesehatan demi pemenuhan kepentingan warga negara agar selalu sehat.²

Pelayanan kesehatan yang memadai adalah tumpuan masyarakat dan sebagai kebutuhan dasar selain pangan serta pendidikan.² Kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Menilai kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada penyembuhan penyakit, tapi juga sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam menyediakan layanan, komunikasi, informasi, sopan, tepat waktu, respons dan ketersediaan lingkungan fisik yang memadai dan fasilitas.³

Penilaian kualitas yang digunakan untuk mengukur dimensi mutu yang dianut sangat berbeda antar pemakai jasa, penyelenggara serta penyandang dana. Bagi pemakai jasa mutu lebih terkait pada dimensi ketanggapan, petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi pasien, kepribadian serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien, atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien. Bagi penyelenggara lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan.⁴

Sedangkan bagi penyandang dana lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan, dan atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan. Sehingga pengertian kualitas pelayanan yaitu menunjukkan tingkat sempurna pelayanan kesehatan, yang disatu pihak bisa timbul kepuasan seluruh pasien sesuai tingkat kepuasan rata-rata masyarakat,

dan juga di pihak lain aturan penyelenggaranya sesuai kode etik maupun standar pelayanan profesi yang sudah ditentukan.⁴ Maka untuk menentukan kualitas pelayanan yakni: penampilan (berwujud), keandalan, daya tanggap, jaminan serta empati.³

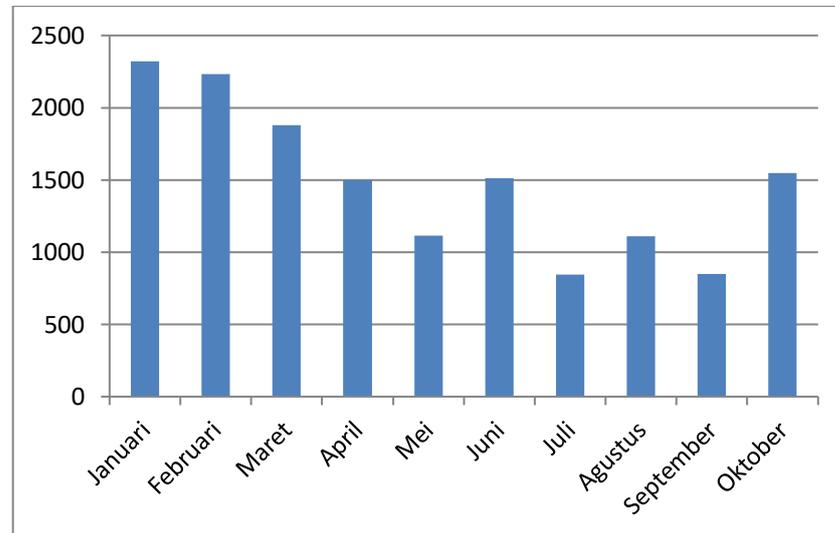
Puskesmas yaitu ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia.⁴ Diharapkan puskesmas memberi pelayanan yang baik dengan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan demi mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat.²

Kondisi pemanfaatan pelayanan puskesmas di Indonesia dapat dilihat berdasarkan data kunjungan yang mengalami fluktuatif dari tahun 2017 sampai tahun 2019. Pada tahun 2017 sebanyak 43,06%, tahun 2018 sebanyak 47,86% dan tahun 2019 sebanyak 46,12%. Kondisi ini tidak jauh berbeda dengan Provinsi Jambi yang mengalami peningkatan pada tahun 2017 sampai tahun 2019. Pada tahun 2017 sebanyak 42,22%, tahun 2018 sebanyak 47,21% dan tahun 2019 sebanyak 48,88%.⁵

Lain halnya yang terjadi di Kabupaten Batanghari yang mengalami penurunan kunjungan baru pada Puskesmas dari tahun 2017 sampai tahun 2019. Pada tahun 2017 jumlah kunjungan sebanyak 190.704 orang.⁶ Tahun 2018 sebanyak jumlah kunjungan baru sebanyak 181.461 orang.⁷ Sedangkan pada tahun 2019 jumlah kunjungan baru sebanyak 160.561 orang.⁸

Berbeda yang terjadi pada salah satu puskesmas di Kabupaten Batanghari pada tahun 2015 sampai tahun 2020 mengalami fluktuatif yang mengindikasikan penurunan kualitas pelayanan. Pada 2015 jumlah kunjungan sebanyak 10.550 orang.⁹ Tahun 2016 jumlah kunjungan sebanyak 17.389 orang.¹⁰ Tahun 2017 jumlah kunjungan sebanyak 18.530 orang.⁶ Tahun 2018 jumlah kunjungan sebanyak 19.376 orang.⁷ Tahun 2019 jumlah kunjungan sebanyak 17.487 orang.⁸ Pada bulan Januari sampai Oktober 2020 kunjungan baru juga mengalami fluktuatif. Kunjungan baru di Puskesmas Penerokan pada tahun 2020 mengalami penurunan kunjungan karena covid-19 sehingga masyarakat enggan untuk berobat ke puskesmas dan lebih memilih untuk

mencari pengobatan herbal, membeli obat diapotik dan minum jamu. Kunjungan baru pada tahun 2020 adalah sebagai berikut.



Sumber: Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari

Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Baru di Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Tahun 2020

Puskesmas penerokan merupakan puskesmas perawatan yang berada di Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari, tepatnya di Desa Penerokan, dengan wilayah kerja yang terdiri dari 7 Desa dengan luas wilayah \pm 272 KM. sebagian besar daerah terdiri dari dataran perbukitan dan hutan serta perkebunan yaitu Perkebunan karet dan kelapa sawit. Mata pencarian terbesar adalah petani karet.

Program Puskesmas Penerokan sebelum covid-19 yaitu pelayanan umum, pelayanan laboratorium, pelayanan kesehatan gigi, imunisasi, posyandu balita, lansia dan penyuluhan. Sedangkan program dimasa covid-19 lebih dipusatkan pada sosialisasi dan edukasi pencegahan covid-19 (menggunakan masker, menjaga jarak dan mencuci tangan dengan sabun) ke tempat tinggi penularannya.

Penggunaan alternatif lain selain puskesmas dalam melakukan rawat jalan di Kabupaten Batanghari pada tahun 2019 yakni pada Klinik Pratama,

Praktik Dokter Mandiri, Praktik Dokter Mandiri Gigi serta Praktik Mandiri Bidan sebanyak 171.116 orang. Sedangkan untuk Rumah Sakit Umum dalam melaksanakan rawat jalan sebanyak 22.052.⁸

Dibuktikan oleh beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan puskesmas. Berdasarkan penelitian Jasandess tahun 2018 menunjukkan bahwa dari lima kualitas pelayanan yang diteliti yaitu cepat tanggap, kehandalan, jaminan, empati, bukti fisik kelima variabel tersebut menunjukkan signifikansi.¹¹ Ini juga sejalan dengan penelitian dari Widyastika tahun 2016.¹² Penelitian Istiqomah yang dilakukan pada tahun 2016.¹³ Serta penelitian Afifah yang dilakukan pada tahun 2017.¹⁴ Sedangkan penelitian Gobel dkk pada tahun 2019 menunjukkan bahwa dari lima variabel yang diteliti ada 4 yang signifikan.¹⁵

Selain hasil dari beberapa penelitian terdahulu, peneliti juga melakukan studi pendahuluan tentang kualitas pelayanan di puskesmas ini, dengan melakukan pengisian kuesioner kepada 10 responden. Dari 10 responden itu, ada 5 diantaranya menyatakan cepat tanggap masih bermasalah yang berupa pegawai yang tidak siap dalam membantu pasien, pegawai puskesmas pernah menunda pelaksanaan pelayanan, serta lama dalam memberikan rujukan. 3 dari 10 menyatakan kehandalan masih bermasalah yang berupa puskesmas tidak tepat waktu saat memulai pelayanan dan pelayanan yang tidak memuaskan.

Sebanyak 5 dari 10 menyatakan jaminan masih bermasalah yang berupa petugas puskesmas tidak mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan tugas serta biaya yang mahal. 2 dari 10 menyatakan empati masih bermasalah yang berupa petugas kesehatan tidak ramah, tidak memberi perhatian serta tidak ada hubungan harmonis antara petugas kesehatan dan pasien. 4 dari 10 menyatakan bukti fisik masih bermasalah yang berupa fasilitas dan peralatan yang tidak memadai.

Status Kesehatan di Puskesmas ini diukur berdasarkan angka morbiditas pada tahun 2019, dengan jumlah 10 penyakit terbesar di

Puskesmas yaitu infeksi saluran nafas atas berjumlah 2.475, demam tidak tahu sebab berjumlah 968, gastritis berjumlah 789, sakit kepala berjumlah 759, otot dan jaringan ikat berjumlah 732, diare dan gastroesentris berjumlah 657, dermatitis kontak alergi berjumlah 501, gangguan jaringan gigi berjumlah 432, hipertensi esensial berjumlah 430, influenza non indent virus berjumlah 408.

Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan tersebut turunnya angka kunjungan dan hasil studi pendahuluan dengan responden pada tanggal 10 November 2020. Maka peneliti ingin melakukan penelitian terkait “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, menunjukkan bahwa kunjungan pasien di Indonesia mengalami fluktuatif, Provinsi Jambi mengalami peningkatan, Kabupaten Batanghari mengalami penurunan dan Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari yang mengalami fluktuatif dan keluhan atas kualitas pelayanan di Puskesmas Penerokan maka yang menjadi rumusan masalah ini adalah “bagaimana hubungan kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk menggambarkan pemanfaatan pelayanan puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari.

- b. Untuk mengukur hubungan kehandalan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari.
- c. Untuk mengukur hubungan cepat tanggap dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari.
- d. Untuk mengukur hubungan jaminan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari.
- e. Untuk mengukur hubungan empati dengan pemanfaatan pelayanan di Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari.
- f. Untuk mengukur hubungan bukti fisik dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas Penerokan Kecamatan Bajubang Kabupaten Batanghari

Sebagai bahan masukan dan tambahan informasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya peningkatan kesehatan.

1.4.2 Bagi petugas kesehatan

Diharapkan bisa memberi masukan dan tambahan informasi bagi tenaga kesehatan di puskesmas dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

1.4.3 Bagi institusi pendidikan

Sebagai tambahan referensi serta sumbangan ilmu di bidang penelitian sehingga menambah literatur bagi penelitian mahasiswa.

1.4.4 Bagi peneliti lain

Sebagai bahan acuan serta acuan bagi penelitian selanjutnya dengan topik yang sama akan tetapi mengambil variabel serta tempat penelitian yang berbeda.