

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis semakin ketat dan tidak menentu, yang tidak hanya menyediakan peluang tetapi juga tantangan. Begitu pula tantangan yang dihadapi oleh puskesmas untuk selalu mendapatkan cara terbaik guna merebut dan mempertahankan pangsa pasar. Setiap puskesmas dituntut untuk memberikan kepuasan konsumen. Berbagai usaha yang dilakukan oleh puskesmas untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang signifikan agar dapat bertahan dan terus berkembang dalam lingkungan Masyarakat dan selalu dapat dipercaya oleh kalangan Masyarakat, dengan tingginya kepuasan pelanggan yang didapat maka akan menjamin pula nama baik puskesmas dalam lingkup Masyarakat, sehingga Masyarakat percaya dan melakukan pengobatan untuk penanganan pertama di puskesmas<sup>1</sup>.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, menjelaskan bahwa Puskesmas adalah 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. Agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya Kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh para penyelenggara kesehatan, oleh karena itu sangat dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri<sup>2</sup>.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan dibawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), ataupun Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya harus diusahakan adanya peningkatan kualitas layanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh Masyarakat<sup>2</sup>.

Menurut Arisandy dalam Rahmiati dunia internasional berlomba-lomba untuk meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan dengan indikator angka harapan hidup, agar ranking kesehatan di negara mereka tidak berada di urutan paling bawah dan bisa dianggap sebagai negara miskin. *World Health Organization* (WHO), menyebutkan Indonesia sebagai negara yang menduduki posisi ke-4 penduduk terbanyak di dunia. Dengan jumlah penduduk yang padat mengharuskan Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan. Menurut angka harapan hidup dunia pada tahun 2011, jika dibandingkan dengan negara-negara besar di ASEAN, Indonesia masih jauh tertinggal. Indonesia menduduki peringkat ke-117 dengan angka 69.5 % dari 192 negara dan berada diatas Filipina dengan peringkat ke-118 dengan angka 69.4%. Untuk itu pemerintah harus dan berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di bidang Kesehatan<sup>3</sup>.

Pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu diselenggarakannya pelayanan sesuai lima dimensi kualitas yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati)<sup>3</sup>.

Apabila dipikiran pasien telah tertanam tentang kualitas pelayanan yang kurang baik akan sangat berpengaruh terhadap minat kunjung ulang berikutnya dan sudah pasti pasien akan mencari tempat pelayanan kesehatan yang lain<sup>4</sup>.

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan mempengaruhi perilakunya. Menurut Kotler biaya untuk mendatangkan pelanggan baru lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada. Maka dari itu akan lebih baik bagi Puskesmas untuk mempertahankan pasien yang telah ada dengan cara memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada pasien<sup>5</sup>.

Minat kunjungan ulang pasien ke rumah sakit dipengaruhi oleh pengalaman pasien berdasarkan kualitas pelayanan yang telah diterimanya, oleh karena itu

puskesmas harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas agar puskesmas tersebut menjadi pilihan utama pengguna pelayanan kesehatan khususnya pasien<sup>6</sup>.

Menurut Supranto (2006) dalam Istiqomah (2016), untuk mempertahankan pelanggan, pihak puskesmas diminta selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Konsumen puskesmas dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan kesehatan di puskesmas, bukan saja mengharapkan pelayanan medik dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan harmonisasi antara pegawai puskesmas dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas<sup>7</sup>.

Hasil penelitian dari Azizatul Hamidiyah, persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di klinik umum RS.Bhineka Bakti Husada Tahun 2013 yaitu: 80% pasien memiliki persepsi baik tentang kehandalan dan jaminan, 56,7% pasien memiliki persepsi baik tentang daya tanggap, 72,2% pasien memiliki persepsi baik tentang empati, 61,1% pasien memiliki persepsi baik tentang bukti fisik. Minat kunjungan ulang di klinik umum RS. Bhineka Bakti Husada Tahun 2013 yaitu sebesar 78,9%. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan kesehatan, empati dan bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik umum RS.Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan<sup>5</sup>.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Firman Gusmawan, dkk Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan puskesmas maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien tersebut<sup>8</sup>. Menurut Tarianna Ginting, dkk Persepsi tentang kehandalan ( $p \text{ value}=0,041<\alpha$ ), daya tanggap ( $p \text{ value}=0,023<\alpha$ ), dan jaminan ( $p \text{ value}=0,005<\alpha$ ) berpengaruh terhadap minat kunjung ulang pasien rawat jalan. Empati ( $p \text{ value}=0,091>\alpha$ ) dan bukti fisik ( $p \text{ value}=0,021<\alpha$ ) tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas yang sudah baik harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi lewat pelatihan-pelatihan petugas secara berkala serta selalu mengingatkan petugas membangun etos kerja, meningkatkan mutu pelayanan dan kerja sama tim agar terwujudnyasuatu pelayanan yang profesional<sup>9</sup>.

Dari 38 Provinsi yang ada di Indonesia, Provinsi Jambi terletak di pulau sumatera dengan penduduk berdasarkan data dari BPS yang berjumlah 3.631.136 jiwa

pada tahun 2023<sup>10</sup>. Dengan fasilitas Puskesmas yang tersedia sebanyak 207 yang terdiri dari 96 puskesmas rawat inap dan 111 pukesmas non rawat inap yang tersebar di 11 kabupaten/kota<sup>11</sup>. Dari data Dinas Kesehatan Provinsi Jambi menunjukkan kunjungan pasien pada tahun 2021 di Provinsi Jambi pada rawat jalan sebanyak 1.938.325 pasien dan kunjungan rawat inap sebanyak 167.563 pasien. Pada tahun 2022 mengalami peningkatan kunjungan pasien di Puskesmas yang berada di Provinsi Jambi, kunjungan rawat jalan sebanyak 3.203.900 pasien dan kunjungan rawat inap sebanyak 209.728 pasien<sup>11</sup>. Dikabupaten Muaro berdasarkan data dari Dinas Kesehatan kabupaten Muaro Jambi jumlah kunjungan sebanyak 110.074 pasien. Dikabupaten Muaro Jambi tersedia 22 unit puskemas dengan 6 Puskesmas rawat inap dan 16 Puskesmas non rawat inap. Berdasarkan data yang didapat dari Puskesmas Sengeti Muaro Jambi, pada tahun 2020 jumlah yang berkunjung ialah sebanyak 8.125 pasien dan terjadi penurunan pada tahun 2021 yaitu sebanyak 4.997 pasien dan pada tahun 2022 kembali meningkat menjadi 6.400 pasien dan pada tahun 2023 juga mengalami sedikit peningkatan menjadi 6.444 pasien, data kunjungan ulang pasien dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1. 1**  
**Data Kunjungan Ulang Paisen tahun 2023**

| No | Tahun | Jumlah Kunjungan |
|----|-------|------------------|
| 1  | 2020  | 8.125            |
| 2  | 2021  | 4.997            |
| 3  | 2022  | 6.400            |
| 4  | 2023  | 6.444            |

*Sumber : Dinas Kesehatan Muaro Jambi 2023*

Berdasarkan hasil survey awal menggunakan kuesioner dan wawancara terhadap 8 orang responden didapatkan hasil bahwa 7 dari 8 orang responden beranggapan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Sengeti kurang baik dan kurang memiliki minat kunjung ulang ke Puskesmas Sengeti untuk berobat kembali karena ruang tunggu yang kurang nyaman dan petugasnya yang kurang ramah. 1 orang responden beranggapan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Sengeti baik, petugas Puskesmas Sengeti ramah dan setiap berobat selalu mendapatkan perlakuan yang baik oleh petugas puskesmas.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dibuat, peneliti tertarik untuk mencari tahu apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjung

ulang pasien di Puskesmas Sengeti Muaro Jambi? karena menurut danang sunyoto minat kunjungan ulang seringkali bukan disebabkan oleh kualitas pelayanan maupun kepuasan pelanggan tetapi karena keterpaksaan tetapi ketiadaannya pilihan.<sup>12</sup>

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **a. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjung ulang pasien di Puskesmas Sengeti Muaro Jambi.

#### **b. Tujuan Khusus**

1. Mengetahui apakah ada hubungan antara *Tangible* (bukti fisik) dengan minat kunjung ulang pasien.
2. Mengetahui apakah ada hubungan antara *Releability* (kehandalan) dengan minat kunjung ulang pasien.
3. Mengetahui apakah ada hubungan antara *Responsiveness* (daya tanggap) dengan minat kunjung ulang pasien.
4. Mengetahui apakah ada hubungan antara *Assurance* (Jaminan) dengan minat kunjung ulang pasien.
5. Mengetahui apakah ada hubungan antara *Emphaty* (empati) dengan minat kunjung ulang pasien.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **a. Bagi Dinas Kesehatan Kesehatan Muaro Jambi**

Agar penelitian ini dapat menjadi sumber informasi maupun masukan dalam melakukan perencanaan dan pelaksanaan berbagai program kesehatan salah satunya terkait kualitas pelayanan Puskesmas di Kabupaten Muaro Jambi.

#### **b. Bagi Puskesmas Sengeti Muaro Jambi**

Agar menjadi bahan acuan dan pertimbangan dalam evaluasi dan dalam mengambil keputusan untuk peningkatan mutu pelayanan agar menambah minat pasien untuk berkunjung kembali.

#### **c. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Agar penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian atau rujukan bagi peneliti selanjutnya, dapat mendorong penelitian lain dengan menggunakan indikator yang belum diteliti pada penelitian ini.