

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan kesehatan dapat dijadikan suatu investasi agar kualitas sumber daya manusia mengalami peningkatan. Investasi dalam pembangunan sumber daya manusia yang bermanfaat secara ekonomi dan nasional disebut juga dengan derajat kesehatan. Dalam Undang-Undang No 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) Tahun 2005-2025 menyatakan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing maka pilar utama dalam meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yaitu pendidikan, kesehatan, kehidupan yang layak. Ketiga indeks pembangunan manusia tersebut memiliki peran yang saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya. Apabila tiga pilar tersebut terpenuhi maka kualitas hidup manusia di Indonesia akan meningkat ¹.

Mutu jasa pelayanan kesehatan adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang bisa memenuhi kebutuhan pasien. Mutu pelayanan kesehatan puskesmas sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut termasuk sumber daya manusia agar pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dirasakan oleh semua masyarakat. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu jasa pelayanan. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Jika kunjungan yang dilakukan mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan serta manfaat yang besar, maka terjadi kunjungan ulang di masa depan¹.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatkan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan yang dirasakan pasien dapat meningkatkan penilaian pasien mengenai kinerja dan pelayanan yang diberikan karyawan puskesmas kepada pasien yang sedang berobat ¹.

Menurut Woodruff dalam Lina Stiawati nilai pelanggan adalah pilihan yang dirasakan oleh pasien dan evaluasi terhadap atribut produk dan jasa, kinerja atribut dan konsekuensi yang timbul dari penggunaan jasa untuk mencapai tujuan dan maksud pelanggan ketika menggunakan jasa ¹.

Minat kunjungan ulang adalah suatu keadaan untuk menggunakan kembali pelayanan disebabkan kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh sebelumnya. Adanya kepuasan terhadap pelayanan sebelumnya mendasari seseorang untuk kembali menggunakan suatu jasa atau produk tersebut dikemudian hari. Minat kunjungan ulang pasien ke rumah sakit dipengaruhi oleh pengalaman pasien berdasarkan kualitas pelayanan yang telah diterimanya, oleh karena itu rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas agar puskesmas menjadi pilihan utama pengguna pelayanan kesehatan khususnya pasien ².

Hasil penelitian dari Hamadeh dkk, kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan primer di Lebanon sangat tinggi akan tetapi dari hasil penelitian ini diperlukan peningkatan kualitas dalam pendidikan kesehatan dan penyelarasan standar akreditasi dengan kebutuhan dan harapan pasien. Secara keseluruhan 96,66% pasien yang survei melaporkan puas (60,23%) atau sangat puas (36,43%) terhadap layanan yang diberikan di Puskesmas. Dari persepsi pasien terhadap komunikasi pasien dan dokter dianggap tidak puas (1,69%), pasien menganggap dokter (5,46%) atau perawat (1,77%) tidak kompeten dalam penyedia layanan kesehatan, dan pendidikan kesehatan yang dinilai belum cukup (28,10%), pasien menyadari hak mereka untuk mendapatkan kunjungan konsultasi awal (88,88%) dan kunjungan kedua kali (76,95%)³.

Hasil dari penelitian dari Baharza S. N & Putri, D. U. P kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien. Pasien merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 70 pasien (57,4%). Pasien tidak ada minat untuk kunjungan ulang yaitu sebanyak 68 pasien (55,7%). Ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas dengan hasil p value sebesar 0,000 ($p \text{ value} < \alpha$) ⁴.

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 ⁵. 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 ⁶. Dari data Dinas Kesehatan Provinsi Jambi menunjukkan kunjungan pasien pada tahun 2021 di Provinsi Jambi pada pasien rawat jalan sebanyak 1.938.325 dan kunjungan pasien rawat inap sebanyak 167.563. Pada tahun 2022 mengalami peningkatan

kunjungan pasien di Puskesmas yang berada di Provinsi Jambi, kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 3.203.900 dan kunjungan pasien rawat inap sebanyak 209.728.

Kabupaten Muaro Jambi adalah kabupaten yang memiliki 22 unit puskesmas dengan 16 puskesmas non rawat inap dan 6 puskesmas rawat inap. Berdasarkan data dari Puskesmas Sengeti Muaro Jambi, pada tahun 2020 jumlah pasien yang berkunjung ke puskesmas Sengeti Muaro Jambi sebanyak 8.125 mengalami penurunan pada tahun 2021 sebanyak 4.997, pada tahun 2022 meningkat menjadi 6.400 dan pada tahun 2023 meningkat sebanyak 6.664.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan dengan wawancara terdapat 8 orang responden didapatkan hasil 3 dari 8 respon menyatakan peyalanan yang dirasakan saat berkunjung kurang puas karena lamanya waktu tunggu saat pelayanan, ruang tunggu yang kurang nyaman, kurangnya fasilitas pengeras suara ditempat pengambilan obat yang mengakibatkan pasien tidak mendengar saat dipanggil.

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dibuat, peneliti tertarik untuk mencari tahu apakah ada hubungan antara nilai pasien dan kepuasan pasien dengan minat kunjung ulang pasien di Puskesmas Sengeti Muaro Jambi.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara nilai pasien dan kepuasan pasien dengan minat kunjung ulang pasien di Puskesmas Sengeti Muaro Jambi?

1.3. Tujuan Masalah

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara nilai pasien dan kepuasan pasien dengan minat kunjung ulang pasien di Puskesmas Sengeti Muaro Jambi.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan antara nilai pasien dengan minat kunjung ulang pasien di Puskesmas Sengeti Muaro Jambi.
- b. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjung ulang pasien di Puskesmas Muaro Jambi.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Dinas Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi maupun masukan dalam melakukan perencanaan dan pelaksanaan berbagai program kesehatan salah satunya terkait hubungan nilai dan kepuasan dengan minat kunjung ulang pasien di Puskesmas Sengeti Muaro Jambi.

1.4.2. Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan dan pertimbangan dalam evaluasi dan pengambilan keputusan untuk meningkatkan nilai dan kepuasan agar menambah minat pasien untuk kembali berkunjung.

1.4.3. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian atau sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya, peneliti lain bisa menggunakan indikator yang belum diteliti dalam penelitian ini.