

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat yang biasa disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama (Djuwa et al., 2020). Puskesmas memiliki tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk meningkatkan pembangunan kesehatan guna mendukung terciptanya masyarakat wilayah kecamatan yang sehat (Magisma et al., 2022). Sarana pelayanan puskesmas sebagian besar dipersiapkan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi kunjungan rawat jalan (Dinkes Jember, 2021).

Rawat jalan merupakan tulang punggung sistem pelayanan kesehatan karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya. Masyarakat cenderung mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu pula memperoleh pelayanan yang lengkap (one day care) (Sultan et al., 2020). Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien melakukan pendaftaran, pemeriksaan, tindakan, pengambilan obat, dan pasien pulang (Sangkot et al., 2022).

Jumlah puskesmas di Provinsi Jawa Timur Pada tahun 2020 sebanyak 968 dan Kabupaten Jember mempunyai 50 puskesmas. Kunjungan rawat jalan puskesmas di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2020 sebanyak 23.008.107 pasien (Dinkes Jatim, 2020). Data kesehatan Kabupaten Jember tahun 2020 jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 1.100.505. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tanggul tahun 2020 sebanyak 30.386,

terdiri dari 14.955 pasien rawat jalan laki-laki dan 15.431 pasien rawat jalan perempuan (Dinkes Jember, 2021).

Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu 95%. Apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2016).

Hasil penelitian yang di lakukan oleh Baharza & Putri pada tahun 2020 di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara didapatkan hasil (57,4%) sebanyak 70 pasien merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan dan (55,7%) sebanyak 68 pasien tidak ada minat untuk kunjungan ulang. Studi pendahuluan pada tanggal 13 Desember 2022 di Puskesmas Tanggul dengan melakukan wawancara kepada 10 orang pasien rawat jalan, didapatkan 7 orang pasien merasa puas dan 7 orang pasien tersebut berminat melakukan kunjungan ulang. Kemudian 3 orang pasien merasa tidak puas dikarenakan waktu pendaftaran yang cukup lama dan obat yang tersedia masih kurang lengkap, 1 dari 3 pasien yang merasa tidak puas masih berminat untuk melakukan kunjungan ulang dan 2 pasien tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang di Puskesmas Tanggul.

Pelayanan kesehatan memiliki lima indikator kualitas layanan, yaitu: bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) (Sari, 2019). Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, namun apabila yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat

pasien untuk berobat dan akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap puskesmas tersebut (Amiruddin et al., 2021).

Kepuasan adalah perasaan yang dirasakan oleh setiap manusia baik senang maupun perasaan kecewa, kepuasan akan muncul setelah membandingkan kinerja yang di dapatkan terhadap harapan atau ekspektasi. Kepuasan merupakan salah satu indikator yang dapat membuktikan keberhasilan suatu pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau pengguna jasa. Sedangkan ketidakpuasan terjadi karena pelayanan yang diberikan puskesmas tidak sesuai dengan harapan masyarakat (Maretta, 2022). Puskesmas sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu (Dinkes Jatim, 2020). Puskesmas dengan mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya (Djuwa et al., 2020).

Minat kunjungan ulang merupakan pemanfaatan kembali penggunaan fasilitas kesehatan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan maupun dalam bentuk kegiatan lain (Yasni et al., 2020). Memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai keinginan pasien untuk menggunakan ulang atau tidak pelayanan, yang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Jika pelayanan yang berikan berkualitas maka kemungkinan pasien akan terus kembali menggunakan pelayanan tersebut (Habibi et al., 2020). Beberapa faktor yang mempengaruhi pemanfaatan

fasilitas kesehatan adalah pendidikan dan pendapatan. Pendidikan akan mempengaruhi kesadaran seseorang akan pentingnya kesehatan, sehingga seseorang akan terdorong untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang tersedia. Pendapatan kepala berhubungan dengan pembiayaan pelayanan kesehatan, salah satunya berhubungan penebusan obat (Widodo et al., 2017). Penelitian ini akan mencoba mengetahui hubungan kepuasan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Puskesmas sebagai penyelenggara kesehatan bagi masyarakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang. Hasil wawancara kepada 10 orang pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Tanggul, 7 orang pasien merasa puas dan berminat melakukan kunjungan ulang. Sedangkan 3 orang pasien merasa tidak puas, 1 dari 3 pasien yang merasa tidak puas masih berminat untuk melakukan kunjungan ulang dan 2 pasien tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Hal tersebut menandakan bahwa kepuasan dapat mempengaruhi kunjungan ulang pasien rawat jalan.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimanakah kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul?
- b. Bagaimanakah minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul?

- c. Apakah ada hubungan kepuasan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan kunjungan rawat jalan di Puskesmas Tanggul.

2. Tujuan Khusus Penelitian

- a. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul.
- b. Mengidentifikasi minat kunjungan ulang rawat jalan di Puskesmas Tanggul.
- c. Menganalisis hubungan kepuasan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai kepuasan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul.

2. Bagi pelayanan kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan evaluasi tentang kepuasan sehingga dapat memaksimalkan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul.

3. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai referensi, dapat meningkatkan pengetahuan dalam melakukan penelitian selanjutnya.