

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Puskesmas adalah salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat, maka pada tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan di masyarakat. Jasa pelayanan yang dapat diberikan adalah pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif (Djuwa, 2020). Aspek kehidupan yang sangat penting pada manusia antara lain adalah kesehatan yang dimana semua orang ingin selalu sehat jasmani dan rohani, sehingga pemerintah menciptakan sebuah layanan kesehatan yang bertujuan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat dengan memperhatikan kesehatannya. Setiap manusia pastinya melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima, oleh sebab itu pada layanan kesehatan salah satunya puskesmas harus memperhatikan kualitas pelayanan yang ada didalamnya (Prasetyo & Hasyim, 2022).

Kemajuan dan perkembangan puskesmas akan tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, maka dari itu pihak dari puskesmas harus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada seperti memberikan sistem caring yang bagus, meminimalisir waktu pasien untuk menunggu antrian, memberikan pelayanan yang instensif dan cepat tanggap, dan pelayanan – pelayanan yang lain secara bagus sehingga akan berdampak pada minat berkunjung ulang pasien (Sumadi, 2020). Minat berkunjung kembali pada pelayanan jasa merupakan hal yang sangat penting untuk

mempertahankan loyalitas konsumen pada jangka panjang, hal ini bertujuan untuk menjaga kesetiaan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di puskesmas sehingga memunculkan minat kunjungan ulang pada pasien khususnya pasien dengan penderita penyakit *tuberculosis* rawat jalan di puskesmas. Penyakit *tuberculosis* merupakan penyakit kronis, yang dimana membutuhkan pengobatan yang cukup lama, kesembuhan yang lambat sehingga masalah yang sering terjadi adalah kunjungan ulang pelayanan kesehatan salah satunya pada puskesmas. Kunjungan ulang pasien *tuberculosis* di puskesmas pastinya membutuhkan pelayanan yang efisien, oleh karena itu peran perawat dan dokter maupun staf yang lainnya sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik bagi para konsumen, hal ini juga bisa menjadi tolak ukur menentukan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Kualitas pelayanan dapat memberikan kesan kepada konsumen yang dapat menimbulkan rasa puas yang akhirnya memunculkan persepsi minat berkunjung kembali pada diri pasien ke puskesmas, bahwa dengan peningkatan kualitas pelayanan, selain kepuasan yang didapatkan juga bisa mencegah angka drop out / putus obat (Mustika, 2020).

Menurut WHO *Global Tuberculosis Report* tahun 2020, 10 juta orang di dunia menderita *tuberculosis* dan menyebabkan 1,2 juta orang meninggal setiap tahunnya. Indonesia merupakan salah satu negara dengan beban *tuberculosis* tertinggi di dunia dengan perkiraan jumlah orang yang jatuh sakit akibat *tuberculosis* mencapai 845.000 dengan angka kematian sebanyak 98.000 atau setara dengan 11 kematian/jam. Wilayah provinsi

Jawa Timur khususnya Kabupaten Jember memiliki penderita tuberculosis berjumlah 2.054 kasus tersebar hampir merata di 31 kecamatan, salah satunya di Kecamatan Mayang. Jumlah pasien *tuberculosis* pada tahun 2021 di Kecamatan Mayang sebanyak 801 orang, dari total pasien yang mulai melakukan pengobatan sebanyak 75 orang, terdapat 74 orang pasien yang berhasil melakukan pengobatan lengkap sehingga dapat dikatakan sembuh sebanyak 0,74 %. Hasil survey pada tahun 2021 didapatkan angka pasien *tuberculosis* sebanyak 8,01% dan Tahun 2022 didapatkan angka pasien *tuberculosis* sebanyak 6,93% berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan pasien *tuberculosis* sebanyak 1,08%. Hal ini dibuktikan dari total pasien sembuh dengan pengobatan lengkap sebanyak 0,76%.

Menurut Notoatmodjo (2003) dalam (Tukayo, 2020) dinyatakan bahwa terdapat 3 faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang untuk melakukan kunjungan ulang ke puskesmas yaitu predisposisi, pendukung, penguat. Hal ini sangat berpengaruh kepada persepsi pasien dalam menyokong kemauan pasien untuk melakukan kunjungan ulang demi kesembuhan dari penyakit yang di derita. Salah satu faktor yang berperan penting dalam membentuk persepsi pasien melakukan kunjungan ulang adalah fasilitas pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang karena para pasien pasti menginginkan suatu pelayanan yang bagus terhadap dirinya, oleh sebab itu perlu adanya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan, sehingga kepercayaan pasien terhadap puskesmas meningkat, pelayanan, fasilitas,

pengetahuan dan dukungan yang baik dari tenaga kesehatan yang berada di puskesmas akan meningkatkan animo masyarakat khususnya penderita *tuberculosis* untuk melakukan kunjungan ulang.

Penelitian yang dilakukan oleh Habibi, (2020) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh” menyebutkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. Penelitian yang dilakukan oleh (Akbar, 2020) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X” menyebutkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan petugas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas X.

Suatu hal yang dapat dilakukan oleh tenaga kesehatan untuk meningkatkan minat kunjungan ulang pada pasien *tuberculosis* salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang pada Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan Di Puskesmas Mayang”.

## **B. Rumusan Masalah**

### **1. Pernyataan Masalah**

Penyakit *tuberculosis* merupakan penyakit kronis, yang dimana membutuhkan pengobatan cukup lama, kesembuhan yang lambat akan menimbulkan sebuah masalah yang sering terjadi yaitu penurunan

minat kunjungan ulang pada pelayanan kesehatan salah satunya di puskesmas. Mutu pelayanan di puskesmas sangat berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang dikarenakan para pasien pasti menginginkan suatu pelayanan yang efisien terhadap dirinya, oleh sebab itu perlunya suatu peningkatan mutu pelayanan agar pasien memiliki kepercayaan terhadap pelayanan di puskesmas. Pelayanan yang kurang efisien pada pasien *tuberculosis* dapat mempengaruhi minat penderita *tuberculosis* untuk berkunjung ulang ke pelayanan kesehatan salah satunya di puskesmas.

## 2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimana mutu pelayanan pada rawat jalan pasien *tuberculosis* di Puskesmas Mayang ?
- b. Bagaimana minat kunjungan ulang pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang ?
- c. Apakah ada hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang ?

## C. Tujuan

### 1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi mutu pelayanan rawat jalan pasien *tuberculosis* di Puskesmas Mayang.

- b. Mengidentifikasi minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan *tuberculosis* di Puskesmas Mayang.
- c. Menganalisis hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang.

#### **D. Manfaat**

##### 1. Institusi Pelayanan Kesehatan

Dasar perencanaan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama pada pasien *tuberculosis* sehingga angka kunjungan ulang dan tingkat keberhasilan pengobatan meningkat.

##### 2. Tenaga Kesehatan

Memberikan suatu gambaran bagi tenaga kesehatan mengenai pelayanan yang berfokus pada mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang terutama pada pasien *tuberculosis* rawat jalan.

##### 3. Pasien Tuberculosis

Meningkatkan pengetahuan dan kepedulian penderita pasien penyakit *tuberculosis* terhadap pentingnya pengobatan yang berkelanjutan demi meningkatkan peluang kesembuhan yang paripurna.

##### 4. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini bisa menjadi referensi ilmiah dan menambah khasanah ilmu pengetahuan.