

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki era globalisasi saat ini seluruh institusi pelayanan kesehatan dituntut meningkatkan mutu pelayanan guna dapat bersaing di era globalisasi saat ini dimana mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan salah satunya puskesmas (Anita, 2013). Puskesmas merupakan singkatan dari pusat kesehatan masyarakat yang berperan sebagai organisasi fungsional untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang didalamnya termasuk juga pelayanan keperawatan (Aniron, 1996) loyalitas pelanggan atau pasien pada institusi pelayanan khususnya puskesmas dipengaruhi banyak faktor. Menurut Swastha dan Handoko dalam (Riyadi, 2004) lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas yaitu, mutu barang dan jasa (pelayanan), kepuasan pelanggan, harga, citra, kenyamanan dan karakteristik pelanggan berupa pendidikan pelanggan, status pendidikan, status ekonomi, jauh dekatnya pelanggan kepada fasilitas pelayanan (Riyadi, 2004). Jumlah kunjungan di Puskesmas kecamatan sukowono di tahun 2016-2017 mengalami penurunan (Sukowono Dalam Angka, 2018).

Minat kunjungan ulang pasien sangatlah penting sebagai indikator perbaikan di masa depan (triana, 2012). Puskesmas sukowono mengalami penurunan jumlah pasien dalam kurun tahun 2016-2017 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien, pada tahun 2016 kunjungan berjumlah 30.420 sedangkan pada tahun 2017 berjumlah 25.442 kunjungan (Sukowono dalam angka, 2018). Salah satu hal yang berpengaruh penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan adalah sebagai ujung tombak paling terdepan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarga (Anita, 2013).

Perawat berperan penting sebagai pelaksana asuhan keperawatan, perawat selama 24 jam dituntut berada didekat pasien, sehingga perawat memegang

peranan yang cukup dominan dalam rangka memberikan pelayanan keperawatan, pelayanan keperawatan berupa bantuan secara profesional yang diberikan karenan adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan serta kurangnya kemauan untuk melaksanakan kehidupan sehari-hari secara mandiri (Deibi, 2018).

Seperti halnya penelitian Triana yang menunjukkan hasil bahwa kualitas mutu pelayanan keperawatan adalah ketanggapan/responsiveness dan empati/emphy, sedangkan dimensi bukti isik/trible, keandalan/relibility, dan jaminan/ssurnce berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien (Triana, 2012). Juga seperti halnya penelitian Nur yang mengemukakan hasil kesimpulan bahwa adanya hubungan mutu pelayanan (realibility, responsivess, assurance, empathy, dan tangible) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap puskesmas II tambak. Dengan cara meningkatkan serta mempertahankan mutu pelayanan keperawatan dapat meningkatkan minat kunjungan ulang pasien (Nur, 2015)

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui “Hubungan Mutu Pelayanan keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Kecamatan Sukowono”.

B. Rumusan Masalah

1. Peryataan Masalah

Masyarakat akan berminat berkunjung kembali ke puskesmas sukowono jika faktor loyalitas dari pasien atau pengunjung dapat tercapai salah satu dari faktor loyalitas pasien adalah mutu pelayanan keperawatan dari puskesmas yang mampu membuat pasien senang dan puas akan pelayanan yang didapatkan. Dilihat dari sekarang apakah mutu dari pelayan keperawatan puskesmas sukowono mampu menarik minat kunjungan ulang pasien.

2. Pertanyaan Masalah

Apakah ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kecamatan Sukowono?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien di puskesmas sukowono.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Kecamatan Sukowono.
- b. Mengidentifikasi minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kecamatan Sukowono.
- c. Menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjunagn ulang pasien di Puskesmas Kecamatan Sukowono.

D. Manfaat penelitian

1. Peneliti

Menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.

2. Puskesmas Kecamatan Sukowono

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan serta membenahan mutu pelayanan keperawatan guna meningkatkan kinerja lebih baik dari Puskesmas Kecamatan Sukowono.

3. Pendidikan Keperawatan

4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya dibidang keperawatan dan dapat dipakai sebagai pedoman dalam penelitian lebih lanjut.

5. Praktik Keperawatan

Sebagai masukan yang bermakna dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.