

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Salah satu tujuan program Kesehatan Indonesia adalah tercapainya kemampuan manusia untuk hidup sehat bagi setiap penduduk, jadi tanggung jawab untuk terwujudnya derajat kesehatan yang optimal berada di tangan seluruh masyarakat Indonesia. Sasaran dari Program Indonesia Sehat adalah meningkatnya derajat kesehatan dan status gizi masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat. Sasaran ini sesuai dengan sasaran pokok RPJMN 2015-2019, yaitu: meningkatnya status kesehatan dan gizi ibu dan anak, meningkatnya pengendalian penyakit, meningkatnya akses dan mutu pelayanan kesehatan dasar dan rujukan terutama di daerah terpencil, tertinggal dan perbatasan, meningkatnya cakupan pelayanan kesehatan universal, terpenuhinya kebutuhan tenaga kesehatan, obat dan vaksin, serta meningkatnya responsivitas sistem kesehatan (Kemenkes, 2016).

Terkait pandemi COVID-19 yang melanda Indonesia, muncul seruan dari sejumlah perhimpunan profesi kesehatan untuk meningkatkan akses dan layanan kesehatan. Seperti yang telah diketahui, saat ini Indonesia masih bergelut dengan upaya untuk menurunkan angka kesakitan guna menurunkan risiko yang lebih parah jika terinfeksi Covid-19. Oleh karena itu, menurunnya kunjungan layanan kesehatan dikhawatirkan akan membawa dampak negatif terhadap kesehatan masyarakat itu sendiri.

Salah satu dari sekian banyak bentuk perhatian pemerintah terhadap peningkatan kesehatan masyarakat adalah melalui upaya pelayanan kesehatan khususnya Puskesmas. Berdasarkan Undang- Undang no 36 tahun 2009 tentang Kesehatan dikatakan bahwa Puskesmas merupakan pionir pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas sebagai unit pelaksana Dinas Kesehatan merupakan penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat, maka untuk mencapai keberhasilan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu.

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesi Tahun 2021 pemanfaatan fasilitas kesehatan tertinggi yang digunakan oleh masyarakat baik di perkotaan maupun di pedesaan adalah klinik/praktik dokter (53,14%) dan bidan (22,59%) sedangkan puskesmas hanya berada di urutan ketiga (13,60%), sedangkan untuk pedesaan menempati urutan kedua (26,15%) (Kemenkes RI, 2022). Gambaran pemanfaat sarana kesehatan melalui kunjungan ke Puskesmas selama 3 tahun terakhir tergambar bahwa kunjungan ke Puskesmas untuk tahun 2018 sebesar 44,83%, tahun 2019 sebesar 45,73% dan tahun 2020 sebesar 48,83%, sedangkan untuk kunjungan anak tahun 2018 sebesar 59,68%, tahun 2019 sebesar 65,23% dan tahun 2020 sebesar 69,66%. Data provinsi Lampung kunjungan ke Puskesmas tahun

2018 sebesar 21,53%, tahun 2019 sebesar 22.78% dan tahun 2020 sebesar 19,71%. Berdasarkan data tersebut untuk provinsi Lampung mengalami sedikit penurunan pada tahun 2020 (Badan Pusat Statistik RI, 2021).

Dampak dari kurangnya pemanfaatan sarana kesehatan dalam hal ini Puskesmas dapat menjadikan tidak tercapainya target pemerintah dalam menurunkan angka kesakitan dan meningkatkan derajat kesehatan serta pemerataan pelayanan kesehatan ke seluruh lapisan masyarakat. Seorang pasien yang tidak puas pada gilirannya akan menghasilkan sikap/perilaku tidak patuh terhadap seluruh prosedur keperawatan dan prosedur medis. Bloom menyebutkan bahwa 20% derajat kesehatan ditentukan oleh faktor pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2017).

Terkait dengan kunjungan masyarakat ke layanan kesehatan memiliki hubungan dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan tersebut. Umumnya seseorang akan melakukan kunjungan ulang ke penyedia jasa layanan khususnya kesehatan berkaitan dengan tingkat kepuasan mereka atas mutu pelayanan yang diberikan, jika mutu pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi harapan dari pasien, maka mereka akan berpikir ulang untuk melakukan kunjungan ulang bahkan akan beralih ke penyedia jasa layanan kesehatan lainnya. Pelayanan publik yang dilakukan saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat (Permenpan No. 16 tahun 2014).

Tidakpuasan pasien yang berkunjung ke puskesmas tergambar dari keluhan atas pelayanan yang diterimanya. Beberapa keluhan terkait ketidakpuasan pasien, diantaranya yaitu faktor komunikasi dari dokter tenaga kesehatan seperti dokter dan perawat, kelengkapan sarana dan prasarana serta waktu pemberian pelayanan. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan-harapan dari pasien. Kepuasan penting untuk mengetahui untuk menentukan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Evisusanti, 2020).

Beberapa penelitian terkait tingkat Kepuasan dengan kunjungan ke Puskesmas diantaranya Penelitian (Pratiwi, Yuniar, & Jafriati, 2022) di Tumbu-Tumbu Jaya Konawe Selatan dengan hasil ada kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan memberikan kontribusi terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas. Penelitian (Afifah, 2017) di Puskesmas Cangkringan Yogyakarta dengan hasil adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman dengan nilai  $p=0,031$ .

Puskesmas Totokaton adalah Puskesmas yang wilayah kerjanya di kabupaten Tulang Bawang Barat Kecamatan Batu Putih. Jumlah Rata-rata pasien yang berkunjung setiap bulannya 240 pasien. Berdasarkan data yang di lihat dari register pasien di dapatkan jumlah kunjungan pasien baru pada tahun 2020 sebanyak 1887 dan pada tahun 2021 kunjungan pasien baru sebanyak 2142 terjadi peningkatan dari tahun 2020 ke tahun 2021 sebanyak 12%. Namun terjadi penurunan kunjungan pasien lama dari 1.421 tahun 2020 menjadi 1.178 pada tahun 2021, berdasarkan hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Totokaton dengan hasil tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di puskesmas mencapai 76,65% dengan lebih rendah dari tahun sebelumnya sebesar 79,87%. Banyak faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien lama mengalami penurunan antara lain yaitu: Akses ke tempat pelayanan atau Puskesmas Totokaton bila musim hujan sangat susah, sarana dan prasarana kurang memadai antara lain cek kadar gula yang selalu habis akhirnya pasien memilih berobat ke tempat bidan/klinik.

Hasil prasurvey yang dilakukan pada bulan November 2022 oleh peneliti terkait dengan kepuasan atas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Totokaton dengan melakukan wawancara terhadap 10 pasien yang sedang melakukan kunjungan ke Puskesmas Totokanton didapatkan hasil bahwa 7 orang menyatakan mutu pelayanan Puskesmas masih belum sesuai dengan harapan mereka dengan berbagai alasan seperti waktu tunggu pelayanan dan

pengambilan obat yang lama, sarana dan prasarana yang masih kurang serta pelayanan oleh tenaga kesehatan yang kurang ramah dan sebagainya.

Berdasarkan uraian masalah di atas maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan kepuasan atas pelayanan kesehatan dengan tingkat kunjungan Ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022”.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apa ada hubungan kepuasan atas pelayanan kesehatan dengan tingkat kunjungan Ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Diketahui hubungan kepuasan atas pelayanan kesehatan dengan tingkat kunjungan ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Diketahui distribusi frekuensi karakteristik (umur, pendidikan dan pekerjaan) responden di Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022

- b. Diketahui distribusi frekuensi Kepuasan atas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022.
- c. Diketahui distribusi frekuensi tingkat kunjungan ulang ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022.
- d. Diketahui hubungan kepuasan atas pelayanan kesehatan dengan tingkat kunjungan ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022.

#### **D. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah:

##### 1. Lingkup Materi

Ruang lingkup penelitian ini adalah variabel kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas.

##### 2. Lingkup Sasaran

Subjek penelitian adalah seluruh masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat.

##### 3. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat.

#### **E. Manfaat Penelitian**

## **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan terkait dengan kepuasan masyarakat atas mutu pelayanan di Puskesmas terkait dengan minat untuk memeriksakan kesehatan dan melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Masyarakat**

Bagi masyarakat diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan akan pentingnya melakukan pemeriksaan kesehatan ke fasilitas kesehatan khususnya di Puskesmas, dapat memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada di puskesmas, masyarakat lebih bisa menggunakan fasilitas yang ada di puskesmas, serta memanfaatkan keberadaan kota saran untuk memberikan masukan kepada pihak puskesmas tentang mutu pelayanan yang diharapkan kedepannya.

### **b. Bagi Puskesmas Totokaton**

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada pihak puskesmas terkait kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan sehingga dapat menjadi bahan evaluasi atas perbaikan mutu pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

c. Bagi peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan pada peneliti selanjutnya untuk mencari faktor lain yang terkait dengan kunjungan ke puskesmas.