

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang bermutu di Puskesmas merupakan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap Puskesmas. Loyalitas pasien disini merupakan suatu sikap yang menggambarkan kesetiannya untuk tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan secara berulang di Puskesmas (Permana, 2018).

Pelayanan kesehatan yang bermutu ditunjukkan untuk menaruh taraf kepuasan pada pasien. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau perlu diselenggarakannya mutu pelayanan yang baik sesuai dengan dimensi mutu pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsive* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) (Permana, 2018).

Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya mereka akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya. Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan ke Pukesmas (Rahmiati, 2020).

Menurut *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2017 menyebutkan jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di India adalah 60,4 juta orang. Di China sebanyak 98,5 juta orang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan di bagian lain Asia tercatat sebanyak 38,4 juta orang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sebesar 78% balita yang berkunjung di pelayanan kesehatan adalah akibat ISPA. ISPA lebih banyak terjadi di Negara berkembang di bandingkan Negara maju dengan presentase masing-masing sebesar 25%-30% dan 10%-15%. Kematian balita akibat ISPA di Asia Tenggara sebanyak 2,1 juta balita pada tahun 2004. India, Bangladesh, Indonesia dan Myanmar merupakan Negara dengan kasus kematian balita terbanyak akibat ISPA (Bregida, 2021).

Secara global, terdapat lebih dari 1.400 kasus ISPA per 100.000 anak, atau 1 kasus per 71 anak setiap tahun, dengan insiden terbesar terjadi di Asia Selatan (2.500 kasus per 100.000 anak) dan Afrika Barat dan Tengah (1.620 kasus per 100.000 anak) (UNICEF, 2021).

Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Nasional Tahun 2018 menunjukkan prevelensi penyakit ISPA sebesar (4,4%) dengan karakteristik penduduk yang mengalami ISPA tertinggi terdapat pada rentang usia balita (25,8%). Adapun provinsi yang termasuk kedalam lima besar ISPA tertinggi adalah Papua (10,0%), Bengkulu (9,5%), Papua barat (7,5%), Nusa Tenggara Timur (7,4%), Kalimantan tengah (6,0%), Jawa timur (5,5%), Maluku

(5,4%), Banten (5,1%), Jawa Barat (4,9%), Jawa Tengah (4,9%) (Kemenkes RI, 2018).

Berdasarkan prevelensi ISPA menurut provinsi, Sumatera Barat masuk kedalam 10 Provinsi tertinggi angka kejadian ISPA berdasarkan diagnosis tenaga kesehatan, yaitu sebesar 12,8% dan menduduki peringkat pertama dari 10 penyakit terbanyak di Provinsi Sumatera Barat, yaitu 705.659 kasus (39,2%) (Dinas Kesehatan Kota Padang, 2021).

Berdasarkan prevelensi ISPA di Puskesmas Ambacang pada (2022) 49,91% dan menduduki peringkat pertama dari 10 penyakit terbanyak. ISPA masih menjadi penyebab utama morbiditas dan mortalitas penyakit menular. Kelompok yang paling beresiko adalah balita 20-40% pasien karena kasus ISPA.

Berdasarkan Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang (2020) dari 24 puskesmas yang ada, angka ISPA tertinggi ditemukan di Puskesmas Ambacang merupakan angka kejadian ISPA tertinggi satu tahun terakhir yaitu sebanyak 2.057 orang. Puskesmas Lubuk Begalung berjumlah 731 orang dan Puskesmas Pauh berjumlah 501 orang (Dinas Kesehatan Kota Padang, 2022)

Jumlah kunjungan sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang dimiliki Puskesmas, karena pasien yang sering melakukan kunjungan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap tempat pelayanan yang ia kunjungi. Apabila terjadi penurunan jumlah kunjungan maka hal ini dapat

menunjukkan terdapat masalah yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas tersebut (Almardiah, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Trimurthy (2018), mengenai analisa hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang, menggambarkan bahwa persepsi pasien tentang dimensi kualitas pelayanan rata-rata bernilai 50% dari 100% pasien, 48 diantaranya tidak berminat untuk melakukan pemanfaatan ulang pelayanan di Puskesmas.

Penelitian yang dilakukan oleh Permana (2018), juga terdapat pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pada pasien Puskesmas di Kota Medan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien Puskesmas di Kota Medan. Sebaliknya apabila mutu pelayanan kesehatan semakin rendah maka minat kunjungan ulang pasien Puskesmas di Kota Medan semakin rendah pula.

Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan pada tanggal 21 Februari 2023 kepada 10 responden pasien ISPA di Puskesmas Ambacang didapatkan bahwa 6 responden (60%) yang menyatakan pelayanan kesehatan pada pasien ISPA di Puskesmas Ambacang tidak bermutu. Dimana rata-rata pada bagian Dimensi Keandalan (*Reability*) responden menyatakan proses waktu layanan pendaftaran yang terlalu lama, petugas yang kurang ramah dalam melayani pasien, dan petugas kurang cepat dan tanggap dalam menangani pasien. Dan 4 responden (40%) menyampaikan tidak berminat

untuk melakukan kunjungan ulang.

Berdasarkan uraian latar belakang maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang **“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien ISPA Di Puskesmas Ambacang Kuranji Tahun 2023”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien ISPA di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien ISPA di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

1. Diketahui distribusi frekuensi kunjungan ulang pasien ISPA di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023
2. Diketahui distribusi frekuensi dimensi Keandalan (*Reability*) di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023

3. Diketahui distribusi frekuensi dimensi Jaminan (*Assurance*) di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023
4. Diketahui distribusi frekuensi dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023
5. Diketahui distribusi frekuensi dimensi Empati (*Emphaty*) di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023
6. Diketahui distribusi frekuensi dimensi tampilan fisik (*Tangible*) di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023
7. Diketahui hubungan dimensi kehandalan (*Realibility*) terhadap minat kunjungan ulang Pasien ISPA di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023
8. Diketahui hubungan dimensi jaminan (*Assurance*) terhadap minat kunjungan ulang Pasien ISPA di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023
9. Diketahui hubungan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap minat kunjungan ulang Pasien ISPA di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023
10. Diketahui hubungan dimensi empati (*Emphaty*) terhadap minat kunjungan ulang Pasien ISPA di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023

11. Diketahui hubungan dimensi tampilan fisik (*Tangible*) terhadap minat kunjungan ulang Pasien ISPA di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta pengalaman peneliti terkait hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien ISPA di Puskesmas.

b. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar masukan atau referensi untuk melakukan penelitian-penelitian lanjutan tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien ISPA.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi karya tulis penelitian khususnya bagi program studi kesehatan masyarakat di STIKes Alifah Padang, terkait hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien ke

Puskesmas.

b. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi agar mampu meningkatkan dan mengoptimalkan mutu pelayanan agar menambah minat pasien untuk berkunjung kembali.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahas hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien ISPA di Puskesmas Ambacang Kuranji. Variabel independen dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan. Variabel dependen penelitian ini ialah minat kunjungan ulang pasien ISPA di Puskesmas Ambacang Kuranji. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Ambacang Kuranji Kota Padang pada bulan Maret–Agustus 2023. Populasi pasien ISPA pada penelitian ini sebesar 941 pasien. Jumlah sampel sebanyak 88 responden yang diambil secara *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji statistik yaitu uji chi-square.