

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Permenkes RI No. 75 Tahun 2014 Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu unit organisasi yang diberikan kewenangan kemandirian oleh Dinas Kesehatan Kabupaten untuk melaksanakan tugas-tugas teknis operasional pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan. Puskesmas terdapat enam pokok upaya kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh setiap Puskesmas yang ada di wilayah Indonesia. Puskesmas merupakan unit penyedia pelayanan kesehatan, yang dihadapkan dengan lingkungan kompetitif dengan semakin banyaknya balai pengobatan/poliklinik swasta. Puskesmas harus meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan pelanggan akan melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya (Halimatusa'diah, 2015).

Mutu pelayanan adalah karakteristik dan gambaran dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan. Sehingga dapat dikatakan mutu pelayanan adalah sesuatu yang digunakan untuk menjamin tujuan atau luaran yang diharapkan dan mutu harus selalu mengikuti perkembangan pengetahuan profesional terkini agar dapat memuaskan pelanggan (Ulumiyah, 2018).

Kunjungan pasien umum menunjukkan minat pasien untuk datang kembali ke pelayanan yang sudah mereka datangi. Salah satu penyebab suatu produk dikatakan bermutu apabila konsumen melakukan pembelian secara berulang. Meningkatnya jumlah kunjungan pasien umum tersebut akan menunjukkan mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas (Halimatusa'diah, 2015). Oleh karena itu, terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien umum ini menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan Puskesmas juga menurun. Terjadinya penurunan kunjungan menunjukkan bahwa adanya permasalahan dalam pengelolaan pelayanan (Halimatusa'diah, 2015). Hal ini juga terjadi di Puskemas Bareng.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di Puskemas Bareng selama 1 bulan ,diperoleh data kunjungan pasien rawat jalan umum tahun 2022,dari hasil kunjungan tersebut di dapatkan jika pasien rawat jalan umum di Puskemas Bareng mengalami kenaikan tetapi dengan angka yang tidak signifikan.Hal tersebut berpengaruh terhadap pendapatan yang ada di Puskemas Bareng

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Puji, Ismaya, dan Ulfa pada tahun 2020, pelayanan rawat inap di RS Bhineka Bakti Husada didapatkan bahwa kunjungan pasien terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit tersebut terjadi penurunan di tahun 2017 dikarenakan kurangnya perawatan sarana dan prasarana yang ada sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam menikmati fasilitas yang ada.

Selain itu dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Almardiah & Habibi (2018) pada pelayanan rawat jalan di Klinik Islamic Center juga menyebutkan bahwa minat konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya.

Mutu pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal perlu dilakukan, salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Keberhasilan upaya tersebut dapat dinilai melalui peningkatan kualitas pelayanan pada tingkat primer (Nur, 2018).

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Bareng”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan umum di Puskesmas Bareng?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan umum di Puskesmas Bareng

### 1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran kehandalan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan umum di Puskesmas Bareng.
2. Mengetahui gambaran daya tanggap terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan umum di Puskesmas Bareng.
3. Mengetahui gambaran jaminan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan umum di Puskesmas Bareng.
4. Mengetahui gambaran empati terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan umum di Puskesmas Bareng
5. Mengetahui gambaran daya bukti langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan umum di Puskesmas Bareng
6. Mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan umum di Puskesmas Bareng

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan mahasiswa Manajemen Informasi Kesehatan dalam bidang mutu pelayanan.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Puskesmas

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu bahan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

#### 2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa referensi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian terbaru mengenai penilaian mutu pelayanan. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan pembandingan peneliti peneliti selanjutnya.

#### 3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pengalaman secara langsung dan menerapkan ilmu yang telah didapatkan.