

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pembangunan kesehatan di Indonesia adalah upaya dalam memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan. Peningkatan dalam kualitas pelayanan kesehatan menjadi isu utama dalam pembangunan bidang kesehatan baik diruang lingkup nasional maupun global (Anas dkk, 2007).

Kualitas pelayanan kesehatan dapat dirasakan melalui pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Kualitas suatu pelayanan baik buruknya bukanlah dinilai berdasarkan pada persepsi penyedia pelayanan, melainkan berdasarkan persepsi konsumen sebagai pengguna jasa pelayanan. Persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan merupakan bentuk dari keyakinan konsumen terhadap pelayanan yang mereka dapatkan (Utama, 2003).

Parasuraman dkk (1988) menyebutkan, kualitas jasa pelayanan dapat diukur melalui metode *SERVQUAL*. Metode ini menggunakan salah satu model kuesioner yang paling baik dan paling banyak digunakan. Pengukuran kualitas jasa dengan metode *SERVQUAL* memiliki lima dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) (Aghamolaei dkk., 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Trimurthy (2008), mengenai analisa hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang, menggambarkan bahwa persepsi pasien tentang dimensi kualitas pelayanan rata-rata bernilai 50% dan dari 100 pasien 48 diantaranya tidak berminat untuk melakukan pemanfaatan ulang pelayanan di puskesmas. Didukung pula dengan hasil penelitian Hamidiyah (2016), mengenai persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang terhadap 90 responden di Klinik Umum RS. Bhinneka Bakti Husada Kota Tangerang, menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien.

Persepsi seorang pasien dalam memahami tentang suatu kualitas pelayanan dan melihat bagaimana penerapan yang didapatkan oleh pasien berhubungan dengan pemenuhan kepuasan, pasien yang merasa puas tentang suatu kualitas pelayanan kesehatan akan memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan tersebut (Pratiwi dan Ayubi, 2008). Menurut Utama (2003), pelayanan kesehatan yang berkualitas harus dapat dilaksanakan diseluruh sarana pelayanan kesehatan.

Di Indonesia upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan nasional diselenggarakan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Upaya ini dapat kita mulai melalui garda depan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar yaitu melalui puskesmas. Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan ditingkat pertama, dengan lebih

mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI No. 46 2015). Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang selanjutnya disebut FKTP berperan dalam sistem kesehatan nasional khususnya dalam subsistem upaya kesehatan, dimana puskesmas dapat mengurangi angka rujukan pasien (Permenkes RI No. 75, 2014).

Saat ini di Kota Padang Sumatera Barat terdapat 23 puskesmas. Satu puskesmas yang terakreditasi utama, enam puskesmas terakreditasi madya, lima puskesmas terakreditasi dasar, dan sebelas puskesmas masih dalam proses akreditasi. Puskesmas terakreditasi utama merupakan kategori akreditasi puskesmas yang paling tinggi untuk saat ini di Kota Padang, dengan kategori penilaian pada Bab I, II, IV, V, VII, VIII bernilai $\geq 80\%$, dan Bab III, VI, IX bernilai $\geq 60\%$ (DinKes Kota Padang, 2017).

Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang merupakan satu-satunya puskesmas yang mendapatkan akreditasi utama. Pada tiga tahun terakhir berdasarkan data dari laporan tahunan puskesmas, Puskesmas Lubuk Begalung mengalami fluktuasi pada kunjungan pasien, salah satunya pada kunjungan pasien di poli gigi. Hasil data menunjukkan pada tahun 2015 total kunjungan pasien sebanyak 3.419 orang, pada tahun 2016 total kunjungan pasien menurun menjadi 2.947 dan pada tahun 2017 setelah puskesmas mendapatkan akreditasinya, total kunjungan pasien mengalami kenaikan menjadi 3.039 orang.

Berdasarkan hasil data ini, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan persepsi pasien tentang dimensi kualitas pelayanan

dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Terakreditasi Utama Kota Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang dapat ditarik rumusan masalah yaitu apakah ada hubungan dimensi kualitas pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Terakreditasi Utama Kota Padang.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Terakreditasi Utama Kota Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan dimensi tampilan fisik (*tangible*) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Terakreditasi Utama Kota Padang.
- b. Mengetahui hubungan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Terakreditasi Utama Kota Padang.
- c. Mengetahui hubungan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Terakreditasi Utama Kota Padang.

- d. Mengetahui hubungan dimensi jaminan (*assurance*) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Terakreditasi Utama Kota Padang.
- e. Mengetahui hubungan dimensi empati (*emphaty*) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Terakreditasi Utama Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan peneliti mengenai hubungan dimensi kualitas pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Terakreditasi Utama Kota Padang.
2. Bagi Puskesmas, penelitian ini dapat berguna untuk mengetahui minat pasien dalam melakukan pemanfaatan ulang terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diselenggarakan oleh Puskesmas, serta menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas pelayanan Puskesmas ke depannya.
3. Bagi subyek penelitian, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sarana aspirasi agar tercapainya pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.