

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi derajat kesehatan masyarakat, di mana keberadaan fasilitas kesehatan sangat menentukan dalam pelayanan pemulihan kesehatan, pencegahan terhadap penyakit, pengobatan dan keperawatan serta kelompok dan masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan. (Adliyani, 2015). Ketersediaan fasilitas kesehatan sangat dipengaruhi oleh lokasi, apakah dapat dijangkau oleh masyarakat atau tidak, tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, informasi dan motivasi masyarakat untuk mendatangi fasilitas dalam memperoleh pelayanan, serta program pelayanan kesehatan apakah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Semakin mudah akses individu atau masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maka derajat kesehatan masyarakat semakin baik. (Eliana & Sumiati, 2016).

Pemerintah daerah (puskesmas) dan dunia usaha (klinik) memegang peranan penting dalam pembangunan bidang kesehatan dengan berbagai tantangan dan peluang yang ada. Puskesmas dan Klinik merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat sehingga organisasi ini harus dikelola dengan efektif dan efisien untuk peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisasi, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes RI No.9, 2014).

Klinik harus mempunyai daya saing dalam hal mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Konsumen yang semakin pandai dan terdidik menyebabkan keinginan dan harapannya terhadap mutu pelayanan kesehatan semakin meningkat. Pemenuhan harapan konsumen menjadi prioritas utama dalam jasa pelayanan kesehatan. Pemenuhan harapan pasien merupakan kunci kepuasan, yaitu apabila kinerja mutu layanan jasa rumah sakit dan klinik sesuai dengan harapan, maka pasien akan puas (Sunarto, 2004). Keunggulan pelayanan Klinik pratama tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh organisasi tersebut. Pelayanan secara spesifik harus memperlihatkan kebutuhan dan keinginan pasien karena yang dirasakan dan dinikmati langsung oleh pasien akan segera mendapat penilaian sesuai atau tidak sesuai dengan harapan dan penilaian pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan

berakhir pada persepsi pasien (Kotler, 2009). Kualitas klinik pratama atau kinerja klinik pratama akan menjamin keberlangsungan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sehingga klinik pratama harus dikelola secara efisien.

Klinik dengan mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Mutu pelayanan yang baik akan menentukan persepsi pelanggan terhadap apa yang telah didapatkan selama memanfaatkan pelayanan tersebut. Persepsi adalah suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensoris mereka untuk memberi arti pada lingkungan mereka. Untuk itu masyarakat sering menilai baik buruknya pelayanan di instansi rawat inap tergantung bagaimana kinerja dari perawat dan fasilitas yang diberikan dalam pelayanan sehingga dapat memunculkan persepsi mutu pelayanan yang baik atau buruknya suatu pelayanan.

Beberapa orang mengartikan layanan kesehatan bermutu adalah layanan yang memuaskan pelanggan. Layanan bermutu dalam pengertian yang komprehensif dan luas adalah sejauh mana realitas layanan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standart profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal. Kualitas layanan bermutu dalam pengertian yang luas dan komprehensif adalah sejauh mana realitas layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal.

Berdasarkan jurnal yang relevan dari penelitian ini diperoleh dari laporan Klinik Pratama Akbid Muhammadiyah Cirebon terjadi penurunan pasien sejak bulan Januari – Juni 2020 yaitu Pasien Umum bulan Januari sebanyak 190 kasus, Februari sebanyak 173 kasus, Maret sebanyak 186 kasus, April sebanyak 82 kasus, Mei sebanyak 75 kasus, Juni sebanyak 149 kasus, dan Juli sebanyak 127 kasus sedangkan pasien BPJS yaitu bulan Januari sebanyak 690 kasus, Februari sebanyak 789 kasus, Maret sebanyak 712, April sebanyak 245 kasus, Mei sebanyak 208 kasus, Juni sebanyak 407 kasus, dan bulan Juli sebanyak 308 kasus (Tonasih & Gunawan, 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan Januari 2024, peneliti mewawancarai 2 pekerja Klinik PMI Jakarta Selatan, di dapatkan bahwa terjadi ketidakstabilan kunjungan pasien dari Januari 2023- Desember 2023. Rata-rata jumlah pasien pertahun 1200 sampai 1400, tahun 2023 sekitar 1200 kunjungan. Hal ini disampaikan langsung oleh pekerja klinik setempat, bahwa faktor kemungkinan terjadi ketidakstabilan kunjungan dikarenakan, jam operasional tidak non stop, ketidaklengkapan alat medis, serta jumlah petugas yang minim.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, menjadikan alasan peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian mengenai Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di PMI Jakarta Selatan.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas mengenai “hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di pmi jakarta selatan”

1.3. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini untuk mengetahui adanya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di pmi jakarta selatan

1.3.1. Tujuan khusus

1. Diketahui gambaran minat pasien untuk berkunjung ulang pasien rawat jalan di PMI jakarta selatan.
2. Diketahui hubungan persepsi pasien tentang kehandalan dengan minat kunjungan ulang di PMI jakarta selatan.
3. Diketahui hubungan persepsi pasien tentang daya tanggap dengan minat kunjungan ulang di PMI jakarta selatan.
4. Diketahui hubungan persepsi pasien tentang jaminan dengan minat kunjungan ulang di PMI jakarta selatan.
5. Diketahui hubungan persepsi pasien tentang empati dengan minat kunjungan ulang di PMI jakarta selatan.
6. Diketahui hubungan persepsi pasien tentang tampilan fisik dengan minat kunjungan ulang di PMI jakarta selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi klinik PMI Jakarta selatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan strategi bagi perawat dalam memberikan pelayanan yang lebih komprehensif kepada keluarga pasien untuk minat kunjungan ulang kembali.

1.4.2. Bagi fakultas ilmu kesehatan universitas nasional

Sebagai bahan bacaan, referensi dan masukan atau sumber pengetahuan dalam pembuatan karya ilmiah untuk melakukan penelitian lebih luas hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan oleh mahasiswa di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Jakarta.

1.4.3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan mata kuliah manajemen di lapangan sebagai bahan pengetahuan dan wawasan dijadikan sebagai sumber informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya dengan variabel yang berbeda dan dengan sampel yang lebih banyak.

