

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat dengan mengutamakan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan, salah satunya upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Anggraini dan Rohami 2012).

Keberhasilan upaya tersebut dapat dinilai melalui peningkatan mutu pelayanan, selain itu tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat 2025 adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat, Bangsa dan Negara Indonesia yang ditandai oleh penduduknya hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku yang sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata, serta memiliki derajat kesehatan yang optimal diseluruh wilayah Republik Indonesia. Minat seseorang terhadap jasa pelayanan berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa pelayanan tersebut dalam memberikan perawatan. Minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah mutu pelayanan rawat jalan Puskesmas (Depkes RI, 2018).

Rawat jalan merupakan pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Secara sederhana yang dimaksud dengan perawatan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (Azwar,1998). Pelayanan rawat jalan yang bermutu merupakan hal yang penting karena persepsi tentang mutu pelayanan suatu institusi kesehatan terbentuk saat kunjungan pasien.

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten

Sumenep yang menurun pada tiga tahun ini yang terdiri dari pasien umum dan BPJS, menunjukkan rendahnya minat masyarakat untuk melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep. Di Kabupaten Sumenep sendiri terdapat lima Rumah Sakit dan 30 Puskesmas baik milik pemerintah maupun swasta. Dengan banyaknya provider pelayanan kesehatan tersebut, masyarakat mulai mencoba untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di tempat yang berbeda dengan harapan mendapatkan pelayanan yang lebih baik, sehingga masyarakat telah mampu untuk membandingkan pelayanan kesehatan yang mereka terima berdasarkan persepsi dan kesan yang mereka dapatkan selama mendapatkan pelayanan (Dinkes Kabupaten Sumenep, 2022). Angka kunjungan pasien di Puskesmas Bluto pada tahun 2019 sejumlah 21.316 pasien, pada tahun 2020 sejumlah 17.324 pasien dan pada tahun 2021 sejumlah 11.952 pasien (Rekam Medis Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas wajib diberikan oleh seluruh bagian yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan merupakan sebuah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang mampu diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2014). Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan berdampak terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudirto (2013), di beberapa Klinik Di Daerah Jakarta diketahui bahwa pada umumnya pasien mengeluh dengan antrian pada saat pengurusan administrasi yang mampu mencapai 15-20 menit. Hal ini merupakan salah satu rendahnya jumlah kunjungan di Klinik. Selain itu menurut Nova (2010), kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai apabila petugas kurang profesional dalam menangani pasien maka pengunjung akan kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Dalam hal ini, menurut Karyati (2006), perilaku pembeli dapat dijadikan kiat dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan dan minat perilaku konsumen untuk menggunakan pelayanan yang sama pembeli yang merasa puas akan kualitas produk jasa yang mereka terima akan membeli ulang produk itu

kembali. Karena minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Menurut Kotler (2003), biaya untuk mendatangkan pelanggan baru lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada. Oleh karena itu akan jauh lebih baik untuk mempertahankan pasien yang telah ada dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Berdasarkan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Puskesmas Bluto tahun 2021 pada indikator kecepatan pelayanan (*respon time*) yaitu 51 % dan kehandalan petugas (*reliability*) yaitu 65 % yang menunjukkan hasil lebih rendah dari indikator yang lain (Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Bluto, 2021). Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli rawat jalan untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan >60 menit (kategori lama) dan <60 menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap RS atau Puskesmas harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan dikatakan cepat berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes, 2008).

Menurut Zahruli (2006) kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pelanggan. Dimensi kehandalan (*reliability*) dalam indikator kualitas pelayanan merupakan hal penting dan vital bagi perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya karena kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi (Zoeldhan, 2012). Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi kehandalan dalam kinerja mereka. Kehandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, kehandalan

dalam menggunakan *skill* mereka saat melayani konsumen, dan sebagainya.

Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kepercayaan pasien, *respon time* dan *reliability* tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu: “Apakah ada pengaruh kepercayaan pasien, *respon time* dan *reliability* tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan pasien, *respon time* dan *reliability* tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh kepercayaan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep
- b. Menganalisis pengaruh *respon time* terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep
- c. Menganalisis pengaruh *reliability* tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep
- d. Menganalisis pengaruh kepercayaan pasien, *respon time* dan *reliability* tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang pengaruh kepercayaan pasien, *respon time* dan *reliability* tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep.

E. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai pengaruh kepercayaan pasien, *respon time* dan *reliability* tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep

b. Manfaat Bagi Tenaga Kesehatan

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam pengaruh kepercayaan pasien, *respon time* dan *reliability* tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu kesehatan mengenai pengaruh kepercayaan pasien, *respon time* dan *reliability* tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui pengaruh kepercayaan pasien, *respon time* dan *reliability* tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep.

F. Keaslian Penelitian

Dari sepengetahuan penulis, belum ada penelitian yang berjudul “Pengaruh kepercayaan pasien, respon time dan reliability tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep”.



Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

	Author	Jurnal,	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Data base
1	Keristiani Mendrofa, Yupiter Mendrofa, Sumangeli Gulo	Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi (Jamane) Vol. 1, No. 2, November (2022), Ipage 268-274 P-Issn (2829-8888) & E-Issn (2829-8462)	Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional	1). Tingkat validitas variabel X dan Y memenuhi standar dan ketentuan yang berlaku di mana seluruh pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel di mana $t_{hitung} > t_{tabel}$, 2). Nilai uji koefisien korelasi sebesar 0.905 telah memenuhi syarat reliabilitas pada tingkat korelasi sangat tinggi dan koefisien determinan sebesar 68,4%, 3). Analisa regresi linear sederhana diperoleh nilai koefisien $a = 6735,438$ dan nilai $b = 1,116$. Dengan demikian regresi linear sederhana diperoleh $Y = 6735,438 + 1,116 X$, dan 4). Dari uji t yang telah di terima maka diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,235 > 0,444$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan	Google Scholar

					terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli	
2	Hartaty Sarma Sangkot, Ulimaz Latifah, Putri Endang Sri Dewi Hastuti Suryandari, Avid Wijaya	Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. Volume 10 Nomor 2 Agustus 2022	Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rs X Kota Madiun	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional	Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS X Kota Madiun yaitu 95,5% pada dimensi tangibles, 90,4% pada dimensi reliability, 94% pada dimensi assurance, 91,8% pada dimensi responsiveness, 96,7% pada dimensi empathy. Berdasarkan kepuasan pasien secara umum, sebanyak 99 orang responden (99%) merasa puas dan 1 orang responden (1%) merasa tidak puas atas pelayanan rawat jalan di RS X Kota Madiun. Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS X Kota Madiun yaitu sebanyak 97 responden (97%) minat	Google Scholar

					untuk melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 3 responden (3%) memilih untuk tidak minat melakukan kunjungan ulang. Tidak terdapat hubungan pengaruh antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RS X Kota Madiun (p value = 1,000).	
3	Ardianto Syaputra, Liharnita Saragih, Desika Wali Pardede	Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi, E-Issn: 2655-0849 Vol. 4 No.2 Edisi November 2021-April 2022 https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/jkg	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi tangible rehabilitasi (0,386 > 0,05), daya tanggap (0,59 > 0,05), jaminan (0,68 > 0,05), empati (0,058 > 0,05), dan berwujud (0,023 < 0,05). Dengan minat pada kunjungan	Google Scholar

					pasien berulang. Kesimpulan penelitian ini adalah tidak ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam Grandmed Lubuk Pakam.	
4	Rahma Dona, Arifah Devi Fitriani, Nur Aini	Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat. 2019; 4 (2): 93 – 100	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan keprofesian memiliki sig-p $0,003 < 0,05$, efisiensi memiliki sig-p $0,000 > 0,05$, keamanan memiliki sig-p $0,003 < 0,05$, kepuasan memiliki sig-p $0,000 < 0,05$ dan fasilitas memiliki sig-p $0,108 < 0,05$. ada pengaruh keprofesian, efisiensi, keamanan dan kepuasan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap,	Google Scholar

					sedangan fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap.	
5	Rahmianti, Nauri Anggita Temesvari	Jurnal Kesehatan 13 (1) 2020, 13-21	Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien ($p\text{-value} > 0.05$).	Google Scholar
6	Tariana Ginting, Muhammad Chairul, Putri Yunita, Pane, Sudarsono, Muhammad Rizal Renaldi,	Jurnal Prima Medika Sains Vol.3 No.2 2021	Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Tahun 2021	Kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kehandalan ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,028$), jaminan ($0,005$) dan bukti fisik ($0,021$) berpengaruh terhadap minat kunjungan	Google Scholar

	Fatma Hani Lubis				ulang pasien rawat jalan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan dan bukti fisik mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan	
7	Ria Waty, Yuli Prapana Satar, Aditya Galih Prihartono	Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia	Analisis pengaruh mutu layanan terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan RS Helsa Jatirahayu Tahun 2021	Kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat hubungan efisiensi ($p < 0,001$), hubungan antar manusia ($p < 0,001$), informasi ($p = 0,041$) dan keamanan ($p = 0,002$), namun tidak ada hubungan efektivitas ($p = 0,077$) dan tepat waktu ($p = 0,314$) terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan RS Helsa. Hasil analisis pengaruh secara bersama-sama didapatkan bahwa hubungan antar manusia dan	Google Scholar

					keamanan berpengaruh terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan, dengan efektivitas dan efisiensi sebagai faktor perancu	
8	Resti Nur Pratiwi, Nani Yuniar, Jafriati	Jurnal Ilmiah Ilmu Kebidanan dan Kandungan Vol.14 No.3 (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya Konawe Selatan	Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance memberikankont ribusi terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya Kecamatan Kolono Timur Konawe Selatan	Google Scholar

9	Haeruddin, Khidri Alwi, Umriani Syamsuddin	Jurnal Kesehatan Vol.4 No.3 (Juli,2021)	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar	Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional	Hasil analisis multivariat terhadap variabel independen yang dilakukan secara bersamaan menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar adalah assurance dengan nilai ($p = 0.000$). Hasil analisis multivariat terhadap variabel independen yang dilakukan secara bersamaan menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar setelah dipengaruhi kepuasan adalah empathy dengan nilai ($p = 0.000$)	Google Scholar
---	--	--	---	---	---	----------------

10	Eka Dewi Lestari, Samsualam, Reza Aril Ahri	Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Vol.11 No.4 (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017	Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional	Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mandai $0,047 > 0,05$; Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Mandai $0,001 > 0,05$; Kepuasan pasien tidak berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Mandai $0,981 < 0,05$.	Google Scholar
11	Sewon Park, Han-Kyoul Kim, Mankyu Choi, Munjae Lee	PLOS ONE https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250546 May 4, 2021	Factors affecting revisit intention for medical services at dental clinics	Kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional	The factors influencing service value were reliability ($\beta = 0.364$, $p < 0.001$), expertise ($\beta = 0.319$, $p < 0.001$), communication by doctors ($\beta = 0.224$, $p < 0.001$), and tangibility ($\beta =$	PubMed

					0.136, $p < 0.05$). In addition, the factors influencing patient satisfaction were reliability ($\beta = 0.258$, $p < 0.001$), tangibility ($\beta = 0.192$, $p < 0.001$), communication by doctors ($\beta = 0.163$, $p < 0.001$), and expertise ($\beta = 0.122$, $p < 0.01$). Further, service value ($\beta = 0.438$, $p < 0.001$) raised patient satisfaction, which was found to influence the intention to revisit dental clinics ($\beta = 0.383$, $p < 0.001$).	
12	Krishant y Eka Putri, Tantri Yanuar Rahmat Syah	Budapest Internatio nal Research and Critics Institute- Journal (BIRCI- Journal) Volume 5, No 3, August 2022, Page: 28749-28759	The Role of Patient Satisfaction Mediation on Revisit Intention at Private Hospital During Covid-19 Pandemic	Kuantitati f dengan pendekata n Cross Sectional	The results obtained in this study were doctor service and nurses service had a significant positive effect on patient satisfaction. Furthermore, waiting time is able to strengthen the influence of doctor' service on patient satisfaction.	PubMed

					Lastly, patient satisfaction also has a significant positive effect on increasing revisit intention.	
13	Ricca Ricca, Ferdi Antonio	International Journal of Applied Business and International Management (IJABIM) Vol. 6 No. 2, 96-112, August, 2021 E-ISSN: 2621-2862/P-ISSN: 2614-7432	The Effect of Quality Care on Patient Loyalty Mediated with Patient Satisfaction and Moderated by Age and Gender (Study in Outpatients at a Private Hospital)	Kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional	The results demonstrate that quality care has a significant positive effect on patient loyalty. Several managerial implications were found for hospital management to increase patient loyalty, especially considering the gender of the patient in providing services.	PubMed