

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Puskesmas adalah ujung tombak dari kegiatan pelayanan kesehatan yang menentukan derajat kesehatan masyarakat Indonesia Berdasarkan Permenkes (No.43 Tahun 2019). Berdasarkan Peraturan Presiden tahun 2020 tentang RPJM tahun 2020-2024 bahwa arah kebijakan dan strategi pembangunan kesehatan 5 (lima) tahun ke depan adalah meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan menuju cakupan kesehatan semesta/*Universal Health Care* (UHC). Hal ini menunjukkan bahwa arah kebijakan tersebut dalam rangka peningkatan mutu pelayanan dasar (Kemenkes RI, 2021). Terkait upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dasar menjadi esensial, hal tersebut sejalan dengan yang diamanatkan *World Health Organization* (WHO, 2018) bahwa ada keterkaitan antara mutu pelayanan kesehatan dasar dan tujuan capaian *Universal Health Coverage* (UHC). Untuk mencapai tujuan UHC tersebut, terdapat 4 dimensi yang harus diperhatikan salah satunya adalah seberapa lengkap pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2021).

Sektor kesehatan dianggap sektor jasa besar bagi negara karena memainkan peran penting untuk mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang sehat untuk mencapai tujuan nasional. Di banyak negara di seluruh dunia, sektor kesehatan juga menjadi industri jasa tumbuh sangat kompetitif dan cepat. Pelanggan adalah evaluator kunci yang memainkan peran penting dalam mengukur kualitas pelayanan atau produk. Dalam bidang kesehatan sektor pelanggan adalah pasien, dan persepsi mereka dianggap indikator utama saat menilai kualitas layanan (M.M. Farooq, 2012). Berdasarkan hasil penelitian Eka (2017) menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang, maka semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan akan berpengaruh terhadap minat kunjungan pasien (Aprianti, 2017). Sehingga puskesmas harus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan terhadap pasien atau masyarakat (Busro, 2018).

Fungsi penyelenggaraan Puskesmas yaitu : Penyelenggaraan Upaya

kesehatan masyarakat / UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya dan Penyelenggaraan Upaya kesehatan perorangan/UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya. UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat yang terdiri dari : Pelayanan promosi kesehatan, Pelayanan kesehatan lingkungan, Pelayanan keluarga, Pelayanan Gizi, Pelayanan Pengendalian dan pencegahan penyakit. UKP adalah setiap kegiatan untuk usaha kesehatan perorangan yang terdiri dari : Pelayanan rawat jalan (Pengobatan umum, KIA, KB, Imunisasi, Gizi, Laboratorium, Farmasi), Pelayanan Tindakan, Pelayanan Persalinan Normal dan Pelayanan Perawatan di rumah/Home care (Permenkes No.43 tahun 2019).

Di Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto terdapat dua Puskesmas yaitu Puskesmas Pungging yang merupakan Puskesmas rawat inap dan Puskesmas watukenongo yang merupakan puskesmas rawat jalan. Puskesmas Watukenongo dengan akreditasi : Paripurna. Di Wilayah Mojosari terdapat tiga Rumah Sakit yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Soekandar, Rumah Sakit Arafah dan Rumah Sakit Kartini, Puskesmas Rawat jalan Mojosari, puskesmas rawat jalan Modopuro serta banyak Klinik swasta ataupun Praktek Dokter Mandiri. Di Kecamatan Pungging juga terdapat Klinik Swasta. Di Kecamatan Ngoro juga terdapat dua Rumah sakit Mawaddah, Rumah Sakit Dharma Husada dan beberapa Klinik swasta dan Praktek dokter mandiri (Profil Puskesmas Watukenongo, 2023). Puskesmas Watukenongo memberikan pelayanan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) melayani penduduk 25.727 jiwa dengan fasilitas kerja yang memadai membantu pelayanan yang terbaik untuk masyarakat (E- Puskesmas, 2023).

Pemberian fasilitas atau sarana yang baik dan lengkap dapat mendorong motivasi dalam bekerja, untuk mencapai sasaran / tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat pada Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 angka 1 berbunyi : Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu unit sebagai tempat digunakan untuk memberikan pelayanan

kesehatan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan oleh pemerintah, baik pemerintah daerah, dan maupun masyarakat (Arif, 2019). Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang bisa diberikan untuk pasien. Peningkatan sarana dan prasarana puskesmas perlu dilakukan untuk mencegah timbulnya kendala teknis saat pengobatan, sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan pasien pada saat mendapatkan layanan kesehatan (Tjiptono, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh yang positif dan signifikan fasilitas kesehatan terhadap kualitas pelayanan sebesar 56%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas kesehatan (canggih, lengkap dan nyaman) yang tersedia menunjukkan semakin berkualitas pelayanan kesehatan tersebut, sehingga memberikan kepuasan kepada pasien. Hal ini akan mendorong pasien untuk memilih kembali pelayanan kesehatan tersebut (Nuarlia, 2019).

Kepuasan adalah salah satu indikator penilaian kualitas pelayanan kesehatan. Setiap pengguna pelayanan kesehatan berharap mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya, sehingga pemberi layanan jasa akan terus berusaha meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang bermutu untuk memberikan kepuasan penerima pelayanan kesehatan (Dabri, DB and Paselre, 2014). Kepuasan pasien merupakan tujuan utama puskesmas, harapannya agar pasien melakukan kunjungan ulang ke puskesmas.

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tahun 2022 di Puskesmas Watukenongo didapatkan nilai 99,28% (Sangat Baik), sedangkan pada tahun 2023 didapatkan nilai IKM sebesar 93,27% (Sangat baik), tetapi ada penurunan (INM, 2023). Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan dan harapan (ekspektasi) pengguna sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang diterima (Nandar dan Pratiwi, 2020). Menurut Pratiwi (2017), Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan

atas produk akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya seperti minat beli ulang produk. Pratiwi dan Ayuni (2008) menyimpulkan bahwa pasien yang puas akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan puskesmas sehingga akan melakukan kunjungan ulang jika memerlukan pelayanan kesehatan.

Menurut data laporan tahunan kunjungan pasien di dapatkan, jumlah total kunjungan pasien di tahun 2022 sebanyak 31.627 kunjungan, dan di tahun 2023 sebanyak 31.507 kunjungan. Sedangkan untuk kunjungan pasien lama ditahun 2022 sebesar 28.431 kunjungan dan di tahun 2023 sebesar 28.300 kunjungan. Berdasarkan data tersebut menunjukkan adanya penurunan jumlah pasien yang datang berobat ke Puskesmas Watukenongo, hal ini merupakan indikasi adanya suatu permasalahan yang perlu diperhatikan. Angka kunjungan pasien bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan tingkat kepuasan pasien.

Minat untuk melakukan kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang. Minat kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh kepuasan dan mutu (kualitas) pelayanan yang telah diberikan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian Muhammad, 2018 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan mutu (kualitas) pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat ke puskesmas, hal ini menunjukkan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi minat kunjungan ulang (Busro, 2018).

Dengan menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Watukenongo, diharapkan pasien yang sudah pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Watukenongo memilih kembali untuk berobat atau merekomendasikan kepada teman atau keluarga untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Watukenongo.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan tingkat kepuasan terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat di Puskesmas Watukenongo di Kabupaten Mojokerto?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan tingkat kepuasan terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.
- b. Menganalisis fasilitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.
- c. Menganalisis tingkat kepuasan terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.
- d. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan tingkat kepuasan terhadap minat kunjungan ulang berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi ilmu kesehatan, yaitu dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu kesehatan, khususnya yang terkait dengan Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Tingkat Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Untuk Berobat di Puskesmas Watukenongo Kabupaten Mojokerto.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Sebagai aplikasi teori yang diperoleh selama pembelajaran serta menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman yang berharga untuk menjadi bekal dalam dunia kerja.

### b. Bagi Responden

Memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh puskesmas, sehingga masyarakat dapat menentukan lokasi/tempat untuk berobat dan dapat memberikan penilaian langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

### c. Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para pegawai Puskesmas Watukenongo tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan minat kunjungan ulang pasien untuk berobat, sehingga pegawai dapat memahami bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dapat meningkatkan minat kunjungan ulang ke puskesmas.



## D. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Daftar Keaslian Penelitian

| No | Author /Peneliti                                            | Nama Jurnal, Volume, ISSN, Tahun                           | Judul Penelitian                                                                                                                           | Metode Penelitian                                                                                                                                                                                            | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Database dan Link Jurnal                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Muslimin Amin, Siti Zahora Nasharuddin                      | Clinical Governance An Internasional Journal, 18 (3), 2013 | Hospital service Quality and its Effects on patient satisfaction and Behabivoural intention                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desain : Deskriptif (observas)</li> <li>- Sampling : Convenience sampling.</li> <li>- 350 kuesioner dibagikan dan 216 dikembalikan (tingkat spons 61,7%)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan dan perilaku pasien.</li> <li>- Semakin tinggi kualitas pelayanan rumah sakit menyebabkan pelanggan memiliki tingkat kepuasan dan perilaku yang tinggi.</li> </ul>                                                                                            | - Google Scholar                                                                                                                                                       |
| 2. | Dewi Lintang, Tetty Widiyastuti                             | Jurnal penelitian manajemen terapan penataan, vol. 6 no. 1 | Pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien (studi kasus pada pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Wonotirto | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode deskriptif kuantitatif</li> <li>- Sampling : Purpusive sampling</li> </ul>                                                                                   | Hasil uji t menggunakan batas signifikansi 0,05 diketahui nilai thitung 6,368 dan 5,567 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima. Dari uji f diketahui sebesar $66,215 > f_{tabel}$ dengan tingkat fhitung signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kualitas dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. | - Google Scolar<br><a href="https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/555">https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/555</a> |
| 3. | Muhamma d Ibrahim Abdullah, Dechun Huang, Muddassar Sarfraz | Jurnal Nursing Vol.8 (2), pp 607-619 (2020)                | Effects of internal service quality on nurses job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode penelitian relasional kuantitatif desain cross sectional.</li> <li>- Sampling : Random sampling</li> <li>- Besar sampel 430 responden.</li> </ul>            | Kepuasan karyawan memiliki dampak langsung terhadap kinerja karyawan. Demikian pula, komitmen karyawan juga mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung. Juga, hubungan kepuasan kerja dan prestasi kerja semakin diperkuat dengan                                                                                                                                | - Google Scolar<br><a href="https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop.2.665">https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop.2.665</a>                 |

|    |                                                    |                                                        |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                       |
|----|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                    |                                                        | employee well-being                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                 | menggunakan kesejahteraan karyawan sebagai faktor mediasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                       |
| 4. | Muhammad Al Rajab                                  | Jurnal Kesehatan STIKES IST Buton, Vo. 15 No. 2 (2020) | The effect of patiet perception on the quality of service on re use interest at the lowu-lowu puskesmas 2020.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode survey</li> <li>- Analitik dengan menggunakan rancangan cross sectional</li> <li>- Sampling :random sampling</li> <li>- Besar sampel : 263 responden</li> </ul> | Hasil penelitian menunjukan bahwa ada pengaruh reability terhadap minat kembali puskesmas dengan nilai nilai $P < \alpha = 0,015 < 0,05$ , ada pengaruh responsiveness terhadap minat kembali puskesmas dengan nilai nilai $P < \alpha = 0,028 < 0,05$ , ada pengaruh Assurance terhadap minat kembali puskesmas dengan nilai nilai $P < \alpha = 0,040 < 0,05$ , ada pengaruh empathy terhadap minat kembali puskesmas dengan nilai nilai $P < \alpha = 0,002 < 0,05$ , ada pengaruh tangibels terhadap minat kembali puskesmas dengan nilai nilai $P < \alpha = 0,024 < 0,05$ . | - Google Scholar                                                                                                                      |
| 5. | Natasya Ariska Salsabila, natasya and Sri Mulyanti | Repository Poltekkes Kemenkes bandung                  | Pengaruh mutu Pelayanan kesehatan gigi dan mulut Terhadap minat Kunjungan ulang pasien di puskesmas cimahi tengah | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode survey analitik dengan menggunakan rancangan cross sectional</li> <li>- Sampling: purposive sampling</li> <li>- Besar sampel : 70 responden</li> </ul>          | Hasil penelitian menunjukan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Cimahi Selatan ada pada kategori puas yaitu dimensi kehandalan sebesar 77,1% ,daya tanggap 65,6% , kejelasan 71,4% , empati 78,6% dan bukti fisik 80,0%.Hasil analisis statistik menunjukkan nilai Asymp.Sig 0.001<0,05 yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cimahi Selatan dan terdapat kecendrungan pasien yang berminat melakukan                                                        | - Google Scholar<br><a href="http://repo.poltekkesbandung.ac.id/id/eprint/2666">http://repo.poltekkesbandung.ac.id/id/eprint/2666</a> |



|    |                                                               |                                                                                                        |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                               |                                                                                                        |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                           | kunjungan ulang ke Puskesmas Cimahi Selatan sebesar 89,9%.                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. | Nouria Rahmawati, lalu Adi Permadi, Baiq Handayani Rinuastuti | Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram Vol. 10 (1a)(2021)                                       | The Influence of Attraction, location, and service quality on Revisit intention to esotrrural tourism                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode survey analitik dengan menggunakan rancangan cross sectional</li> <li>- Sampling: purposive sampling</li> <li>- Besar sampel : 100 responden</li> </ul>   | Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Daya Tarik tidak mempengaruhi Niat Berkunjung Kembali. Sedangkan untuk variabel lokasi juga tidak mempengaruhi Niat Berkunjung Kembali. Di Sisi lain, kualitas layanan mempengaruhi Niat Berkunjung Kembali. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Google Scholar</li> <li>- <a href="http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2051361&amp;val=13673&amp;title=THE%20INFLUENCE%20OF%20ATTRACTION%20LOCATION%20AND%20SERVICE%20QUALITY%20ON%20REVISIT%20INTENTION%20TO%20ESOTRURAL%20TOURISM">http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2051361&amp;val=13673&amp;title=THE%20INFLUENCE%20OF%20ATTRACTION%20LOCATION%20AND%20SERVICE%20QUALITY%20ON%20REVISIT%20INTENTION%20TO%20ESOTRURAL%20TOURISM</a></li> </ul> |
| 7. | Sugeng Riyadi, Adi Nurmahdi                                   | Journal Research Of Social Scienc, Economics and Management (JRSSEM) Vol.01 No. 9, pp.1244-1263 (2022) | The Effect of Destinations Image, Electronic Word of Mouth and Service Quality of Visiting Decisions and Their Impact on Revisit Interest | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode survey analitik dengan menggunakan rancangan cross sectional</li> <li>- Sampling : purposive sampling</li> <li>- Besar sampling: 170 responden</li> </ul> | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel destination image berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung, service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung Kembali.                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Google Scholar</li> <li>- <a href="https://jrssem.publikasiindonesia.id/index.php/jrssem/article/view/141/279">https://jrssem.publikasiindonesia.id/index.php/jrssem/article/view/141/279</a></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yg terdahulu adalah faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang hanya membahas satu atau dua faktor sedangkan penelitian yg akan dilakukan membahas tiga faktor sekaligus.

