

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan pelayanan kesehatan. Permana (2018). 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 satu upaya yang telah dan terus dilakukan oleh pemerintah adalah mengendalikan jumlah penduduk dan meningkatkan kualitas penduduk melalui program keluarga berencana. (Anggraini & Rohmani, 2012).

Keluarga berencana merupakan program yang sangat besar di Indonesia. Namun demikian, dari beberapa penelitian yang dilakukan tentang kualitas pelayanan KB, ditemukan bahwa kualitas pelayanan keluarga berencana masih belum optimal, khususnya menyangkut kompetensi petugas medis dalam memberikan pelayanan KB. Secara umum, 82 persen wanita dan 78 persen pria mengatakan keinginan mereka untuk menggunakan alat/cara KB di masa mendatang. Sebagian besar wanita dan pria ingin menggunakan alat/cara KB modern, 80 persen dan 74 persen. Kebanyakan dari wanita yang ingin menggunakan alat/cara KB di masa yang akan datang memilih untuk menggunakan pil dan suntikan (40 persen dan 34 persen). Pria mempunyai pendapat yang berbeda perihal penggunaan alat/cara KB yang diinginkan adalah Kondom, (65 persen). SDKI (2007). Kondisi ini, membuat harapan para akseptor terhadap pelayanan yang berkualitas masih jauh dari realitas.

Akan tetapi, kondisi tersebut tidak kemudian menurunkan usaha pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan KB. Adapun bentuk kepedulian pemerintah terhadap program KB yakni diarahkannya kebijakan pembangunan keluarga berencana melalui upaya antara lain: (1)

memaksimalkan akses dan kualitas pelayanan KB bagi keluarga miskin; (2) meningkatkan komunikasi, informasi, dan edukasi bagi pasangan usia subur tentang kesehatan reproduksi; (3) melindungi peserta KB dari dampak negatif penggunaan alat kontrasepsi; (4) meningkatkan kualitas penyediaan dan pemanfaatan alat kontrasepsi; dan (5) meningkatkan pemakaian kontrasepsi yang lebih efektif dan efisien untuk jangka panjang. Selain itu, arah kebijakan pembangunan KB juga dilakukan dengan memperkuat kelembagaan dan jejaring pelayanan KB bekerjasama dengan masyarakat luas.

Adanya hambatan dalam pemanfaatan layanan KB menyebabkan pasangan usia subur tidak menggunakan alat kontrasepsi, padahal sebenarnya mereka membutuhkan (Usman, et al. 2013). Kualitas pelayanan berhubungan positif dengan tingkat kelangsungan penggunaan kontrasepsi. Wanita yang mendapatkan kualitas pelayanan buruk berpeluang 1,87 kali untuk berhenti menggunakan kontrasepsi dibandingkan mereka yang mendapat layanan KB yang berkualitas. Hal ini akan mempengaruhi minat berkunjung ulang. Yideta, et al (2017).

Minat merupakan dorongan dari dalam diri seseorang atau faktor yang menimbulkan ketertarikan atau perhatian secara efektif, yang menyebabkan dipilihnya suatu obyek atau kegiatan yang menguntungkan, menyenangkan dan lama kelamaan akan mendatangkan kepuasan dalam dirinya. Susanto (2013). Kunjungan yaitu setiap kedatangan pengunjung (pasien) ke rumah sakit untuk mendapatkan layanan yang tersedia (Sudra, 2010).

Minat kunjungan ulang pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh akses, pelayanan, ketersediaan alat dan obat-obatan yang lengkap di fasilitas tersebut karena semakin mudah akses untuk menuju fasilitas pelayanan maka cenderung memudahkan pasien untuk berkunjung begitu pula sebaliknya, semakin sulit akses seperti jalan yang rusak, sarana transportasi yang susah akan membuat pasien malas untuk berkunjung kembali. Pelayanan yang diberikan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang karena apa yang dirasakan pasien selama mendapatkan pelayanan, akan memberikan kepuasan tersendiri dalam diri pasien untuk mendapatkan kembali pelayanan di fasilitas tersebut begitu pula sebaliknya. Ketersediaan alat dan obat-obatan membuat pasien berminat kembali untuk berkunjung karena adanya jaminan pasien mendapatkan

pemeriksaan dengan alat - alat yang ada di fasilitas tersebut serta obat - obatan yang ada sehingga pasien tidak bersusah payah lagi mencari obat selain di fasilitas pelayanan tersebut (Kasuba et al., 2018).

Hasil penelitian Azizatul (2016) menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Simpulan hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Armada et al. (2020) juga menyatakan bahwa Ada hubungan yang bermakna antara persepsi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Puskesmas Dukuhturi adalah sebuah instansi yang bergerak dalam bidang kesehatan. Puskesmas Dukuhturi beralamat di Jl. Raya Pepedan No. 48 Dukuhturi ini terletak di bagian utara Kab. Tegal. Program KB di puskesmas Dukuhturi merupakan upaya untuk menyejahterakan kehidupan keluarga dengan cara mengatur jarak kelahiran anak melalui metode tertentu yang disesuaikan dengan kondisi kesehatan akseptor. Metode KB suntik merupakan metode kontrasepsi yang paling banyak di gunakan. Berdasarkan data Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal terdapat penurunan minat kunjungan pelayanan KB dari tahun 2021 sebanyak 936 ke tahun 2022 sebanyak 873, penurunan kunjungan ulang sebanyak 63 orang (7%). Data Pada bulan 01 januari - 04 desember tahun 2023 terdapat kunjungan pelayanan KB sebanyak 815, terdapt penurunan kunjungan lulang sebnyak 58 orang (7%). Apabila tidak melakukan kunjungan ulang khususnya suntik KB dapat meningkatnya angka kehamilan, kelahiran dan jika terjadi kehamilan usia terlalu muda atau terlalu tua akan menimbulkan risiko terhadap kesehatan, ekonomi dan permasalahan lainnya.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal dengan melakukan wawancara kepada 10 akseptor KB dengan Sebanyak 4 orang (40%) menyatakan kualitas pelayanan baik, sebanyak 6 orang (60%) menyatakan kualitas pelayanan kurang baik. Alasan menyatakan kualitas kurang baik terkait tempat parkir yang kurang nyaman sebanyak 2 orang (20%), terkait ruang tunggu yang kurang nyaman sebanyak 2 orang (20%), dan terkait petugas kurang respon 2 orang (20%). mengajukan beberapa pertanyaan mengenai kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pelayanan KB di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal Tahun 2023. Berdasarkan data diatas peneliti tertarik

untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pelayanan KB di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal Tahun 2023”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan data Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal terdapat penurunan minat kunjungan pelayanan KB dari tahun 2021 sebanyak 936 ke tahun 2022 sebanyak 873, penurunan kunjungan ulang sebanyak 63 orang (7%). Data Pada bulan 01 januari - 04 januari tahun 2023 terdapat kunjungan pelayanan KB sebanyak 815, terdapt penurunan kunjungan lulang sebnyak 58 orang (7%). Apabila tidak melakukan kunjungan ulang khususnya suntik KB dapat meningkatnya angka kehamilan, kelahiran dan jika terjadi kehamilan usia terlalu muda atau terlalu tua akan menimbulkan risiko terhadap kesehatan, ekonomi dan permasalahan lainnya. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal dengan melakukan wawancara kepada 10 akseptor KB dengan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pelayanan KB di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal Tahun 2023. Sebanyak 4 orang (40%) menyatakan kualitas pelayanan baik, sebanyak 6 orang (60%) menyatakan kualitas pelayanan kurang baik. Alasan menyatakan kualitas kurang baik terkait tempat parkir yang kurang nyaman sebanyak 2 orang (20%), terkait ruang tunggu yang kurang nyaman sebanyak 2 orang (20%).

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan pada pelayanan KB di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal Tahun 2023?
2. Bagaimana gambaran minat kunjungan ulang pelayanan KB di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal Tahun 2023?
3. Apakah ada hubungan kualitas pelayanan KB dengan minat kunjungan ulang pelayanan kb di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal Tahun 2023?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian umum

Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pelayanan kb di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal Tahun 2023

1.4.2 Tujuan penelitian khusus

1. Mengetahui karakteristik usia, pendidikan dan pekerjaan pada hubungan kualitas pelayanan KB di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal Tahun 2023
2. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada pelayanan KB di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal Tahun 2023
3. Mengetahui gambaran minat kunjungan ulang pelayanan KB di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal Tahun 2023
4. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan KB pada minat kunjungan ulang pelayanan KB di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal Tahun 2023

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Puskesmas Dukuhturi

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk merencanakan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan KB pada minat kunjungan ulang pelayanan kb di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal.

1.5.2 Bagi peneliti

Meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Minat Kunjungan Ulang Pada Pelayanan KB Di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal Tahun 2023.

1.5.3 Bagi Mahasiswa Esa Unggul

Hasil penelitian dapat menjadi sumber informasi dan wawasan bagi mahasiswa terkait kepuasan pelayanan agar paham mengenai hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pelayanan KB serta menjadi bahan kepustakaan dalam kegiatan belajar mengajar khususnya yang berkaitan dengan hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pelayanan KB.

1.5.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian dapat menjadi referensi dalam penelitian berikutnya dan memperluas penelitian tentang hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pelayanan KB di Puskesmas.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai hubungan kualitas pelayanan KB dengan minat kunjungan ulang pada pelayanan KB di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal pada tahun 2023. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Desember 2023. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh akseptor KB di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal. Penulis memilih melakukan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pelayanan KB di Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal pada tahun 2023. Berdasarkan data Puskesmas Dukuhturi Kabupaten Tegal terdapat penurunan minat kunjungan dari tahun 2021 ke tahun 2022. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain studi *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.