BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat dengan mengutamakan kualitas layanan, 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 layanan kesehatan (Anggraini dan Rohami, 2012).

Keberhasilan upaya tersebut dapat dinilai melalui peningkatan mutu layanan pada klinik, 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 layanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata, serta memiliki derajat kesehatan yang optimal di seluruh wilayah Republik Indonesia (Anggraini dan Rohami, 2012).

Klinik adalah fasilitas layanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan layanan medis dasar dan atau spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Memerlukan keberadaan sistem informasi yang akurat dan handal, serta cukup memadai dengan meningkatkan layanan kesehatan para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Tenaga medis dalam klinik adalah minimal dua orang Dokter atau Dokter Gigi, sementara dalam klinik diperlukan satu orang Spesialis

untuk masing-masing jenis layanan dan bentuk klinik dapat berupa : Rawat jalan, Rawat inap, *One day care, Home care,* Layanan 24 jam dalam sehari (Permenkes RI No.9, 2014).

Klinik memberikan layanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Berdasarkan jenis layanannya, klinik dibagi menjadi Klinik Pratama dan Klinik Utama. Klinik Pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan layanan medik dasar, Klinik Utama merupakan klinik yang menyelenggarakan layanan spesialistik atau layanan medik dasar dan spesialistik. Klinik Pratama atau Klinik Utama dapat mengkhususkan layanan pada satu bidang tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit tertentu. Kepemilikan Klinik Pratama yang menyediakan layanan rawat inap atau Klinik Utama harus berbentuk badan usaha. Tenaga medis pada Klinik Utama terdiri dari satu orang dokter spesialis dari masing-masing spesialisasi sesuai jenis layanan yang diberikan (Permenkes RI No.9, 2014).

Minat kunjungan ulang pasien ke suatu layanan kesehatan disebabkan karena berbagai faktor baik dari dalam maupun dari luar rumah sakit. Faktor dari dalam rumah sakit antara lain faktor ketenagaan, biaya pemeriksaan, kondisi fisik bangunan, dan kualitas layanan. Sedangkan faktor dari luar antara lain adanya fasilitas penyedia layanan kesehatan lain yang semakin banyak bermunculan sehingga menimbulkan persaingan yang ketat (Suhendro, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Satriyanegara, dkk (2016), menjelaskan faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pada pasien adalah faktor predisposisi yang meliputi sikap, faktor pemungkin: lokasi, fasilitas, layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Helmiwati dan Handayani (2015), menjelaskan faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta adalah kualitas layanan (43,8%) dan dimediasi kepuasan (47,2%).

Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen merupakan salah satu layanan keperawatan mandiri milik Bapak Duwiyono, AMK. yang terletak di wilayah Kabupaten Sragen. Pada mulanya, hanya dimulai dengan upaya layanan dasar disertai layanan keperawatan di poli, sehingga banyak masyarakat mengenalnya sebagai klinik yang mempunyai tarif terjangkau oleh masyarakat. Bertambahnya tenaga praktek keperawatan mandiri maka jenis layanannya juga bertambah yang berakibat pada peningkatan jumlah kunjungan. Hal ini dibuktikan dengan jumlah kunjungan yang meningkat di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen, yaitu dari tahun 2005 jumlah kunjungan rawat jalan 620 pasien, kemudian terus meningkat sampai pada tahun 2018 rata-rata kunjungan sebanyak 7.142 pasien, sedangkan jumlah pasien pada tiga bulan terakhir (bulan November 2018 - Januari 2019) sebanyak 1.809 orang.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 24 Desember 2018 diketahui bahwa fasilitas di Klinik Asy-Shifa Sragen saat ini belum begitu lengkap seperti pemeriksaan dengan CT-Scan, belum adanya pemeriksaan jantung. Di klinik tersebut hanya tersedia fasilitas berupa pemeriksaan penunjang seperti alat pemeriksaan tekanan darah, kadar gula darah, asam urat, reumatik, kadar gliserin dan lain sebagainya. Selain itu berdasarkan hasil wawancara terhadap 4 pasien diketahui bahwa alasan mereka berobat di Klinik Asy-Syifa Sragen adalah karena jaraknya yang dekat, layanannya ramah dan fasilitas pendukung seperti ruangan diberi kipas angin, ada rawat inap dan jalan, dan ruang tunggunya bersih. Melihat kondisi tersebut maka peneliti ingin menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pasien rawat jalan untuk memilih kunjungan ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusak masalah penelitian ini adalah: “Fakkor-faktor apa yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang layanan pada Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang layanan pada Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen.

2. Tujuan Khusus

   a. Mendeskripsikan fasilitas klinik pratama Asy-Syifa Sragen.
   b. Mendeskripsikan lokasi klinik pratama Asy-Syifa Sragen.
   c. Mendeskripsikan layanan klinik pratama Asy-Syifa Sragen.
   d. Mendeskripsikan minat kunjungan ulang pada klinik pratama Asy-Syifa Sragen.
   e. Menganalisis hubungan fasilitas dengan minat kunjungan ulang layanan klinik pratama Asy-Syifa Sragen.
   f. Menganalisis hubungan lokasi dengan minat kunjungan ulang layanan klinik pratama Asy-Syifa Sragen.
   g. Menganalisis hubungan layanan dengan minat kunjungan ulang layanan klinik pratama Asy-Syifa Sragen.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis terutama pada lembaga layanan kesehatan dan dapat dijadikan sebagai dokumen bahan bacaan.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Pasien

      Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi bagi pasien dan keluarga pasien tentang mutu layanan Klinik Pratama Asy-Syifa yang ada di tengah-tengah masyarakat dan menjadi salah satu alternatif tempat pemeriksaan kesehatan yang bermutu.

b. Bagi Institusi Kesehatan

Sebagai bahan masukan bagi instansi terkait untuk menentukan langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan minat pasien untuk menggunakan lembaga layanan kesehatan.

c. Bagi Klinik

Sebagai acuan dalam melakukan layanan dan faktor-faktornya sehingga pasien berminat kembali untuk menggunakan layanan kesehatannya.

d. Bagi Profesi Keperawatan

Sebagai masukan bagi profesi keperawatan pada lahan penelitian terkait menentukan kebijakan dalam rangka peningkatan minat pasien untuk menggunakan layanan kesehatan.

e. Bagi Peneliti

Sebagai pengalaman yang berharga dalam memperluas wawasan dan pengetahuan melalui penelitian lapangan.

f. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi lebih lanjut dan kontribusi empiris bagi para peneliti dikemudian hari khususnya yang berkaitan dengan layanan keperawatan mandiri pada pasien.

E. Keaslian Penelitian

Menurut penelusuran peneliti, sejauh ini belum ada yang meneliti tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang layanan pada Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen. Beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai pembanding dan acuan pada penelitian ini, yaitu:

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1	Helmawati dan Handayani (2015)	Pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta	Desain penelitian deskripsi korelasi dengan rancangan *cross sectional*. Sampel sebanyak 90 orang, pengumpulan data dengan kuesioner dan alat analisis data dengan analisis regresi berganda dan moderating.	Dimensi kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah *responsiveness* dan *empathy*, sedangkan bukti *tangible*, *reliability*, dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang. Kepuasan pasien menjadi mediator parsial antara dimensi kualitas layanan berupa bukti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap minat kunjungan ulang.
2	Satriya-negara, dkk (2016).	Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan ulang layanan rawat jalan pada pasien TB Paru di RSUD Labuang Baji Makasar Tahun 2016.	Jenis penelitian kuantitatif desain *cross sectional*, jumlah responden 68 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Analisis data secara univariat dan bivariat dengan tabel distribusi frekuensi dan tabulasi silang.	Hasil penelitian menunjukan faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan ulang adalah faktor predisposisi: sikap, faktor pemungkin: lokasi, fasilitas, layanan, dan faktor penguat: petugas, sedangkan yang tidak berhubungan dengan pemanfaatan ulang adalah faktor predisposisi: pendidikan, pekerjaan, dan pengetahuan.
3	Sugiyono, dkk (2014).	Faktor-faktor yang berhubungan dengan minat pemanfaatan kembali layanan rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2013.	Jenis penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional study*, dengan jumlah responden sebanyak 118 orang. Analisis data yang dilakukan univariat dan bivariat dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dan tabulasi silang.	Hasil penelitian yang diperoleh yaitu ada hubungan kepercayaan, pengetahuan, sikap, kualitas layanan, tarif/biaya, fasilitas, layanan personil dalam pemanfaatan layanan rawat inap Rumah Sakit dan variabel yang tidak berhubungan adalah jarak, lokasi, dan informasi dalam pemanfaatan layanan kesehatan.
4	Remungan, dkk (2015)	Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado.	Jenis penelitian ini survey analitik dengan rancangan *cross sectional*. Sampel pasien peserta BPKS sebanyak 68 responden dengan teknik *purposive sampling*, teknik analisis data dengan analisis *chi-square*.	Hasil penelitian menunjukan ada hubungan yang bermakna antara persepsi responden tentang JKN, akses layanan dan persepsi responden terhadap tindakan petugas dengan pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, maka dapat diketahui perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini, penelitian terdahulu meneliti persepsi tentang layanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang yang meliputi kualitas layanan, biaya, dan ketersediaan dokter spesialis, namun pada penelitian saat ini menggunakan variabel fasilitas, lokasi dan layanan sebagai variabel independen. Perbedaan lain adalah pada populasi dan subjek penelitian serta teknik analisis data yang digunakan.

Persamaan penelitian ini adalah pada jenis dan rancangannya serta penggunakan variabel pemilihan atau penggunakan sebagai variabel dependen yaitu minat kunjungan ulang menggunakan layanan kesehatan.