

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh kesehatan. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau (Depkes, 2009).

Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah puskesmas yang merupakan sarana pelayanan kesehatan strata pertama dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang mempunyai peranan penting dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat, mengoptimalkan dan mengintegrasikan semua upaya keperawatan kesehatan di Puskesmas agar pelayanan yang diberikan bermutu, holistik dan komprehensif (Kepmenkes No 279 Tahun 2006).

Indonesia Service Dialog (ISD) mencatat jumlah orang Indonesia yang berobat ke luar negeri mengalami peningkatan hampir 100% yaitu tahun 2006 terdapat 350 ribu orang pasien, tahun 2015 melonjak menjadi 600 ribu pasien. Alasan yang menyebabkan pasien berobat ke luar negeri yaitu pasien banyak melakukan perbandingan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia dan luar negeri misalnya, kualitas mutu pelayanan, keamanan, kebersihan, dan pengawasan dalam pelayanan kesehatan luar negeri dianggap lebih baik. Teknologi dalam pelayanan kesehatan di luar negeri dianggap lebih canggih, pengalaman salah

diagnosis oleh dokter di Indonesia yang kerap dialami pasien, teknologi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan di luar negeri dianggap lebih canggih, terbatasnya waktu dokter di Indonesia untuk memeriksa keluhan pasien.

Hasil RISKESDAS (2018), menyatakan prevalensi hipertensi di Indonesia pada umur ≥ 18 tahun sebesar 8,4%, dan Sumatera Utara sebesar 4,5%. Hal ini menandakan bahwa penyakit hipertensi belum mendapat perhatian lebih dari masyarakat

Beberapa tahun terakhir ini angka kesakitan dan kematian di Indonesia diakibatkan oleh penyakit tidak menular, salah satunya adalah hipertensi. Hipertensi seringkali tidak bergejala, sehingga tidak mendapat perhatian dan akhirnya berakibat pada komplikasi berat, seperti jantung, stroke, dan gagal ginjal. Untuk mengurangi angka kesakitan dan kematian tersebut maka pasien penderita hipertensi diharuskan untuk melakukan pengobatan secara teratur, agar tidak sampai pada komplikasi. Untuk itu perlu adanya upaya tindakan preventif atas penyakit hipertensi.

Data Dinas Kesehatan Kota Medan (2016), menyatakan bahwa pada tahun 2012 sampai tahun 2016 penyakit ISPA dan Hipertensi menjadi penyakit terbanyak pada pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Medan. Pada tahun 2012 ISPA sebanyak 47,5% dan Hipertensi sebanyak 9,8%, tahun 2013 ISPA sebanyak 38,4% dan Hipertensi sebanyak 11,2%, tahun 2014 ISPA sebanyak 46,1% dan Hipertensi sebanyak 12,0%, tahun 2015 ISPA sebanyak 39,87% dan Hipertensi

sebanyak 14,51%, tahun 2016 ISPA sebanyak 40,23% dan Hipertensi sebanyak 16,63%.

Masyarakat menginginkan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Mutu pelayanan kesehatan sebagai salah satu bagian dari manajemen akan memberikan berbagai manfaat bagi manajemen suatu instansi. Oleh karena itu, setiap pemberi layanan kesehatan atau profesi layanan kesehatan yang secara langsung melayani pasien perlu memiliki keterampilan, termasuk dalam berkomunikasi dengan konsumen/pasien. Meski demikian mutu pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan dari tingkat kemampuan akademisnya, tetapi juga oleh sifat-sifat kemanusiaan yang dimiliki oleh petugas kesehatan disuatu rumah sakit maupun di puskesmas (Pohan, 2007).

Hasil penelitian Astawa (2012) di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah tentang mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh dimensi mutu, bahwa terdapat 73% pasien di Puskesmas Rumbia yang mengeluh terhadap mutu pelayanan. Terdapat 56% keterjangkauan. Dimensi kenyamanan 42% menilai baik dan 58% menilai tidak baik. Sedangkan dimensi ketepatan waktu 48% yang menilai baik dan 52% yang menilai tidak baik.

Berdasarkan survey pendahuluan yang diperoleh peneliti di Puskesmas Rantang selama tiga tahun terakhir yaitu tahun 2015 sebanyak 2.210 jiwa, tahun 2016 sebanyak 3.597 jiwa dan tahun 2017 sebanyak 3.259 jiwa. Peningkatan kunjungan pasien dikarenakan pasien yang berobat ke Puskesmas Rantang mendapat pengobatan gratis dengan menggunakan BPJS, jarak antara rumah

dengan tempat pelayanan kesehatan lebih dekat sehingga memudahkan untuk berobat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Penderita Hipertensi di Puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019”.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu Faktor-Faktor apa saja yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Penderita Hipertensi di Puskesmas Rantang Medan Petisah tahun 2019 ?

1.3.Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatanpada pasien penderita hipertensi di Puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan pada pasien penderita hipertensi berdasarkan kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Rantang Medan Petisah 2019.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan pada pasien penderita hipertensi berdasarkan ketanggapan (*responsive*) di Puskesmas Rantang Medan Petisah 2019.

3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan pada pasien penderita hipertensi berdasarkan empati (*empathy*) di Puskesmas Rantang Medan Petisah 2019.
4. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan pada pasien penderita hipertensi berdasarkan bukti fisik (*tangibles*) di Puskesmas Rantang Medan Petisah 2019.
5. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan pada pasien penderita hipertensi berdasarkan jaminan (*assurance*) di Puskesmas Rantang Medan Petisah 2019.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai penerapan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah, serta penulis dapat menambah ilmu pengetahuan dan mengaplikasikan teori yang telah didapatkan di bangku kuliah.

2. Bagi Tempat Penelitian

Sebagai bahan masukan bagi Puskesmas Rantang Medan Petisah dalam meningkatkan mutu pelayanan.

3. Bagi Instansi Pendidikan Kesehatan Masyarakat

Sebagai bahan referensi di perpustakaan UNPRI Medan dan bahan tambahan menyusun penelitian yang akan datang khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan perawatan penderita hipertensi di Puskesmas Rantang.