

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, aspek penguatan pelayanan kesehatan dasar merupakan salah satu arah kebijakan pembangunan kesehatan terutama penguatan fungsi puskesmas. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019, disebutkan bahwa pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan pada upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Salah satu pelayanan yang diselenggarakan di puskesmas yaitu pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). Pelayanan KIA adalah komponen penting dari layanan kesehatan puskesmas yang komprehensif mulai dari pra konsepsi, kehamilan, persalinan dan bayi baru lahir, nifas, sampai balita pra sekolah yang membutuhkan pemeriksaan rutin dan teratur dengan tujuan akhir yaitu menekan angka kematian ibu dan anak (Fahrhani dan Ningsih I., 2021).

AKI di Indonesia masih tergolong tinggi. Hasil *Long Form* Sensus Penduduk 2020 menunjukkan di Indonesia AKI sebesar 189 kematian per 100.000 kelahiran hidup (BPS, 2023). Angka tersebut masih jauh dari target *Sustainable Developments Goals* (SDGs) yakni menurunkan AKI kurang dari 70 per 100.000 kelahiran hidup di tahun 2030 (Kemenkes RI, 2020).

AKI merupakan salah satu indikator yang peka terhadap kualitas dan aksesibilitas pelayanan kesehatan (Lestari, 2020). Penyediaan pelayanan kesehatan maternal yang berkualitas adalah faktor kunci dalam mengurangi kematian ibu (Oktaviani, 2020). Kualitas pelayanan antenatal yang diberikan dapat mempengaruhi kesehatan ibu hamil dan janinnya, ibu bersalin dan bayi baru lahir serta ibu nifas (Kemenkes RI, 2015).

Sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan, puskesmas didorong untuk selalu meningkatkan kinerja sesuai dengan fungsi yang diembannya (Fahriani dan Ningsih I., 2021). Menurut Kesuma (2013), loyalitas pasien menjadi salah satu indikator yang dapat digunakan untuk menilai kinerja suatu penyedia layanan kesehatan. Menjaga loyalitas pasien menjadi tantangan bagi puskesmas untuk memberikan pelayanan yang profesional dan bermutu (Duka, 2020). Loyalitas pasien juga menjadi tolak ukur dalam manajemen pelayanan puskesmas untuk melakukan perbaikan terhadap kekurangan saat melayani pasien (Fitri *et al.*, 2016).

Menurut Griffin (2005) dalam Setiawan (2011), pelanggan yang loyal tidak hanya menggunakan pelayanan saja, tetapi juga menggunakan antarlini layanan, merekomendasikannya kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap pihak pesaing. Loyalitas pasien merupakan hal terpenting karena mempertahankan pasien merupakan tolak ukur pelayanan di puskesmas (Sari dan Widiyastuti, 2021).

Mempertahankan dan mengembangkan loyalitas pasien akan membawa manfaat bagi pasien dengan meningkatkan hasil kesehatan (Zhou *et al.*, 2017).

Loyalitas akan mempromosikan kesinambungan perawatan (*continuity of care*), kepatuhan terhadap saran medis dan penggunaan layanan pencegahan yang lebih tinggi (MacStravic S (1994) dalam Zhou *et al.*, 2017).

UPTD Puskesmas Rajapolah merupakan salah satu puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya dengan wilayah kerja dalam satu Kecamatan Rajapolah. UPTD Puskesmas Rajapolah menyelenggarakan pelayanan KIA diantaranya *antenatal care*, pelayanan persalinan melalui unit PONED (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar), pelayanan pasca persalinan, pelayanan keluarga berencana, pelayanan imunisasi, pelayanan SDIDTK (Stimulasi Deteksi dan Intervensi Dini Tumbuh Kembang) dan pelayanan konseling anak dan remaja.

Jumlah ibu hamil yang melakukan kunjungan *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah tahun 2020 sebanyak 887 orang, tahun 2021 sebanyak 919 orang, dan tahun 2022 sebanyak 1.012 orang. Pada tahun 2022 dari 1.012 pasien *antenatal care* hanya 30,14% yang melakukan kunjungan ulang pemeriksaan kehamilan, artinya masih banyak pasien yang kurang loyal terhadap pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah.

Banyaknya jumlah ibu yang melakukan kunjungan *antenatal care* juga tidak sebanding dengan jumlah ibu yang menggunakan pelayanan persalinan di UPTD Puskesmas Rajapolah. Jumlah ibu bersalin di UPTD Puskesmas Rajapolah dalam tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Berdasarkan data registrasi pertolongan persalinan di UPTD Puskesmas Rajapolah, jumlah ibu yang bersalin di puskesmas pada tahun 2020 sebanyak 157 ibu, tahun 2021

sebanyak 149 ibu, dan tahun 2022 sebanyak 118 ibu yang bersalin. Ibu hamil di wilayah kerja UPTD Puskesmas Rajapolah lebih banyak bersalin di praktik bidan dan rumah sakit, dimana pada tahun 2022 persentase ibu bersalin di praktik bidan 54,22% dan di rumah sakit 33,82% sedangkan di puskesmas hanya 11,72%.

Perilaku penggunaan antarlini layanan oleh pelanggan dapat mencerminkan loyalitas pelanggan (Griffin (2005) dalam Setiawan, 2011). Artinya perilaku pasien *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah yang lebih banyak memilih pelayanan persalinan di fasilitas kesehatan lain dibandingkan dengan pelayanan persalinan di puskesmas dapat mencerminkan pasien tidak loyal. Ibu hamil yang loyal akan kembali memeriksakan kehamilan ke fasilitas kesehatan yang sama, sering menceritakan pengalamannya kepada orang lain, dan tidak ingin memeriksakan kehamilannya di tempat lain (Purnamasari, 2019). Loyalitas ibu di puskesmas juga dapat dilihat dari jumlah ibu bersalin di puskesmas (Anggraini, 2017).

Menurut Zhou *et al.* (2017), loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan, kepuasan pasien, nilai yang dirasakan, kepercayaan, komitmen, citra, dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Menurut penelitian Al-Maamari dan Mohammed (2017), faktor kepuasan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan adalah faktor yang secara langsung dan paling signifikan berpengaruh pada loyalitas.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan penerima layanan dengan kinerja aktual dari

penyedia layanan (Nashuddin, 2016). Kualitas pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien akan menimbulkan loyalitas pasien. Hasil penelitian Lisdiana *et al.* (2023) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula loyalitas pasien. Penelitian Anggraini (2017) juga menemukan adanya hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas ibu bersalin di Puskesmas Lubuk Buaya Padang.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tentunya akan memunculkan kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut (Lampus *et al.*, 2023). Kepuasan pasien akan mempengaruhi loyalitas pasien. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah pasien membandingkan dengan harapannya (Pohan, 2013). Penelitian Azizah (2022) dan Sari (2021) menemukan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Selain kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, faktor kepercayaan juga dapat berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Kepercayaan pasien adalah keyakinan bahwa dokter akan bertindak dalam kepentingan terbaik pasien dan akan memberikan perawatan dan pengobatan medis yang tepat (Wu *et al.*, 2016). Menurut penelitian Fadah *et al.* (2021), kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Penelitian Purba *et al.* (2021) juga menyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, untuk mengetahui loyalitas pasien *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah penulis tertarik untuk meneliti

“Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Kepercayaan dengan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien *Antenatal Care* di UPTD Puskesmas Rajapolah)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka rumusan dalam penelitian adalah apakah ada hubungan antara persepsi kualitas pelayanan KIA, kepuasan pasien, dan kepercayaan dengan loyalitas pasien *antenatal care*?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi kualitas pelayanan KIA, kepuasan pasien, dan kepercayaan dengan loyalitas pasien *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hubungan antara persepsi kualitas pelayanan KIA dengan loyalitas pasien *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah.
- b. Menganalisis hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah.
- c. Menganalisis hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas pasien *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Lingkup masalah penelitian ini dibatasi hanya pada faktor persepsi kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kepercayaan yang mempengaruhi loyalitas pasien UPTD Puskesmas Rajapolah.

2. Lingkup Metode

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*.

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuk dalam lingkup ilmu kesehatan masyarakat bidang administrasi kebijakan kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dari penelitian ini adalah ibu hamil yang melakukan *antenatal care* di UPTD Puskesmas Rajapolah yang telah melahirkan dan bertempat tinggal di wilayah kerja UPTD Puskesmas Rajapolah.

6. Lingkup Waktu

Waktu penelitian ini direncanakan mulai dari bulan Maret tahun 2023 sampai dengan Juli tahun 2023.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan menjadi bahan acuan kajian untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di unit UPTD Puskesmas Rajapolah .

2. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan khususnya bidang kesehatan masyarakat serta dapat berguna sebagai bahan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah untuk menambah pengetahuan, memperluas wawasan, serta menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan untuk menganalisis fenomena permasalahan kesehatan masyarakat serta mencari alternatif penyelesaiannya.