

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah melalui fasilitas kesehatan yang memadai. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah mengembangkan sistem pelayanan kesehatan yang terintegrasi dan berbasis masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dilakukan baik secara mandiri maupun bersama sama untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, kelompok dan atau pun masyarakat. Salah satu upaya tersebut adalah melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan secara langsung kepada masyarakat seperti puskesmas (Nurelah dkk, 2022).

Puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat kecamatan. Puskesmas memiliki tanggung jawab besar dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Jumlah puskesmas di Indonesia pada tahun 2023 adalah 10.180 unit, yang terdiri dari 4.210 puskesmas rawat inap dan 5.970 non rawat inap sedangkan pada tahun 2024 adalah 10.280 unit, yang terdiri dari 6.016 unit non rawat inap dan 4.252 rawat inap (Kemenkes RI, 2024).

Puskesmas menjadi pusat layanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana puskesmas mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti sarana prasarana, kompetensi tenaga kesehatan, kemudahan akses serta kesesuaian waktu pelayanan (Prajitno Subur, 2021).

Parasuraman, Zeithaml dan Berry menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen kualitas. Kelima komponen kualitas pelayanan dikenal dengan nama Servqual. Kelima dimensi kualitas menurut Parasuraman dkk, meliputi: *Responsiveness* (cepat tanggap), merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu. *Reliability* (kehandalan), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan Kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. *Assurance* (jaminan), berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. *Empathy* (empati), terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus dari staff kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat. *Tangible* (bukti langsung), dalam hal ini pengguna jasa menggunakan indranya untuk menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterima, misal ruang pasien yang bersih, nyaman dan seragam staf yang bersih (Muninjaya, 2015).

Akses pelayanan kesehatan merupakan faktor yang memengaruhi keputusan pasien. Jarak tempat tinggal antara rumah dengan fasilitas kesehatan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas pasien rawat jalan, di mana wilayah yang dikategorikan dekat < 5 km menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi. Sebaliknya, pasien yang dihadapkan pada jarak tempuh yang jauh > 5 km menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih rendah (Tursina, 2022).

Loyalitas pasien merupakan perilaku pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di fasilitas yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Pasien yang loyal adalah mereka yang berulang kali memilih dan menggunakan perawatan medis dari lokasi atau penyedia layanan yang sama beberapa pasien mungkin senang dengan layanan tetapi tidak kembali, dan yang lain mungkin setia namun tidak sepenuhnya puas (Muksin, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian Muhammad Isa Ahmadi dkk., (2023) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas. Hasil uji statistik Chi-Square yang dilakukan memperoleh nilai $p = 0,000 (< 0,05)$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan.

Berdasarkan analisis bivariat hubungan kualitas pelayanan dengan Loyalitas pasien poli umum di Puskesmas Ciomas Bogor Tahun 2024, hasil uji *Chi-Square* mendapatkan nilai $p\text{-value} = 0,001$ dimana nilai tersebut dari

p-value <0,005 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara aspek kualitas pelayanan dengan loyalitas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriani dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa akses layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas. Hasil uji statistik *Chi-Square* memperoleh nilai $p = 0,000 (< 0,05)$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara akses layanan dengan loyalitas pasien rawat jalan. sejalan dengan penelitian Tur Siti (2020) juga menunjukkan hasil yang sama, di mana uji statistik *Chi-Square* memperoleh nilai $p = 0,000 (< 0,05)$, sehingga kemudahan akses layanan, seperti jarak dan waktu tempuh, berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas.

Puskesmas di Sumatera Barat berjumlah 283 unit terdiri dari 120 layanan rawat inap dan 163 layanan rawat jalan. Dinas Kesehatan Kota Padang menyebutkan terdapat 24 puskesmas yang ada di Kota Padang berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Padang jumlah kunjungan pasien se-Kota Padang tahun 2024 yaitu 3.538.545 kunjungan dan pada tahun 2023 sebanyak 2.563.770 kunjungan. Meskipun demikian, capaian *visite rate* puskesmas masih belum mencapai target yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan pada tahun 2024 puskesmas yang belum mencapai target tersebut antara lain Puskesmas Pagambiran 2,74, Puskesmas Nanggalo 2,72, Puskesmas Ulak Karang 2,38, dan terendah Puskesmas Lubuk Begalung 1,92 (*Laporan Tahunan Dinkes Kota Padang, 2024*, Edisi 2025).

Puskesmas Lubuk Begalung pada tahun 2023 mencatat *visite rate* 1,4 masih berada di bawah target yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan, yaitu *visite rate* yang ditetapkan 2,5. kondisi ini berlanjut hingga tahun 2024, di mana capaian *visite rate* Puskesmas Lubuk Begalung 1,92 ini merupakan angka terendah dengan *visite rate* yang ditetapkan Dinas Kesehatan Kota Padang 3,74 (*Laporan Tahunan Dinkes Kota Padang 2024*, Edisi 2025).

Berdasarkan data kewilayahan di sekitar wilayah kerja Puskesmas Lubuk Begalung terdapat 6 unit Bidan Praktek Swasta (BPS), 2 unit Praktek Dokter Umum, 5 unit Praktek Dokter Gigi, 1 unit Praktek Dokter Spesialis, dan 3 unit Klinik Pratama, serta didukung oleh 7 unit Praktek Pengobatan Tradisional dan 9 unit Apotik (*Laporan Tahunan Puskesmas Lubuk Begalung*, 2026).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden pada tanggal 31 Maret 2026, dari 10 responden yang di dapatkan data pada aspek loyalitas pasien 7 responden mengatakan tidak bersedia untuk merekomendasikan pelayanan kesehatan kepada keluarga dan teman jika suatu saat membutuhkan pelayanan kesehatan, pada aspek kualitas di dapatkan data pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) 7 responden mengatakan petugas registrasi tidak melayani dengan sigap dan cepat, dan pada aspek akses pelayanan 7 responden mengatakan jarak rumah ke Puskesmas tergolong jauh.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan kualitas pelayanan dan akses pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung tahun 2026.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan kualitas dan akses pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung Tahun 2026” ?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kualitas dan akses pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung tahun 2026.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung tahun 2026.
- b. Diketahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung tahun 2026.
- c. Diketahui distribusi frekuensi akses pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung tahun 2026.
- d. Diketahui hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung tahun 2026.
- e. Diketahui hubungan akses pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung tahun 2026.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan meningkatkan kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam suatu penelitian ilmiah, serta menambah wawasan mengenai kualitas berdasarkan dimensi Servqual dan akses pelayanan yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti lain sebagai bahan pembanding dalam meneliti faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien, khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan akses pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Alifah

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa Universitas Alifah Padang, khususnya Program Studi Kesehatan Masyarakat, dalam pengembangan penelitian di bidang manajemen pelayanan kesehatan.

b. Bagi Puskesmas Lubuk Begalung

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi Puskesmas Lubuk Begalung dalam meningkatkan kualitas dan akses pelayanan guna meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan secara efektif dan berkelanjutan.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahas tentang Hubungan Kualitas Dan Akses Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lubuk Begalung Tahun 2026. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Variabel dependen penelitian ini adalah loyalitas Pasien dan variabel independen adalah kualitas dan akses pelayanan. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Lubuk Begalung, pengumpulan data dilakukan pada bulan 16 Juli – 25 Juli tahun 2026. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Lubuk Begalung dengan jumlah sampel 97 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Data diperoleh melalui metode wawancara menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan analisis univariat dengan melihat distribusi frekuensi dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *Chi Square*.