

# BAB I

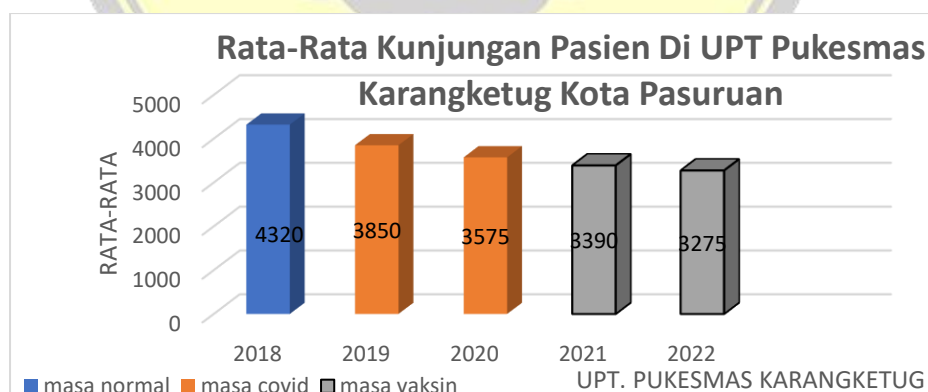
## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan sebuah organisasi di bawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan kesehatan awam kepada masyarakat di peringkat kecamatan atau daerah (*district*). Pelayanan yang ditawarkan bersifat menyeluruh, berpadu, dapat diterima dan dijangkau oleh masyarakat. Puskesmas juga mengutamakan keterlibatan aktif masyarakat, penggunaan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan upaya dan kemampuan pemerintah serta masyarakat (Depkes, 2012). Rata-rata jumlah penduduk yang memperoleh pelayanan di UPT. Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan biasanya mencapai antara 25,000 hingga 45,000 orang.

**Grafik 1**

Rata-Rata Kunjungan di UPT Puskesmas Karangketug pada Tahun 2018-2022



Sumber : Data Kunjungan 2018-2022 UPT Puskesmas Karangketug

Dilihat dari grafik 1 Jumlah kunjungan pasien di UPT Puskesmas Karangketug mengalami penurunan di setiap tahunnya dari tahun 2018 sampai tahun 2022. Penurunan jumlah kunjungan pasien ini merupakan masalah yang tidak bisa dibiarkan begitu saja oleh pihak UPT. Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan. Berkurangnya jumlah kunjungan mengartikan bahwa bukan berarti masyarakat di wilayah Puskesmas Karangketug sudah sepenuhnya sehat, banyak pula masyarakat yang enggan ke Puskesmas Karangketug. karena ketidak percayaannya akan kinerja petugas Puskemas Karangketug. Hal tersebut membuat petugas promosi kesehatan Puskesmas harus lebih ekstra mempengaruhi masyarakatnya akan kesadaran mengenai kesehatannya, karena Puskesmas menginginkan kunjungan meningkat dan yang berkunjung sehat semua. Dengan hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana pemanfaatan pelayanan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan, dapat ditingkatkan lagi dengan mengetahui persepsi, penilaian dan harapan masyarakat yang diinginkan.

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat di sekitar Kelurahan Karangketug Kota Pasuruan. (*Consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*Provider satisfaction*) dalam institusi pelayanan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan yang diselenggarakan secara efisien (*Institutional satisfaction*).

Penggunaan pelayanan yang telah diterima pada tempat atau pemberi pelayanan kesehatan termasuk salah satu pemanfaatan pelayanan puskesmas (Supriyanto, 2011). Beberapa hal yang menyebabkan masih kurangnya pemanfaatan Puskesmas di UPT. Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan yang berlokasi di jl. Gatot Subroto No 383 kelurahan Karangketug, Kecamatan Gadingrejo, kota pasuruan. oleh masyarakat sekitar saat ini adalah karena persepsi yang masih kurang di pahami dan dinilai kurang pelayanannya.

UPT. Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan menurut banyak persepsi orang di sekitar kelurahan karangketug semata-mata hanya untuk berobat, akan tetapi UPT. Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, pevetif, kuratif, dan rehabilitatif untuk mencapai tingkat derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes No. 75 2014).

Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Miftah Thoha (2018:141-142). Persepsi Setiap masyarakat di Kelurahan Karangketug Kecamatan Gadingrejo Kota Pasuruan, dapat memiliki persepsi yang berbeda, seperti proses pelayanan pelayanan Puskesmas UPT.

Karangketug yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien kurang berminat melakukan kunjungan untuk berobat ketika saat sakit. persepsi merupakan hal yang aktif yang dapat berubah setiap waktu dan bersifat subyektif. Sebuah persepsi yang timbul dibenak masyarakat Kelurahan Karangketug Kecamatan Gadingrejo Kota Pasuruan, akan menjadikannya sebuah penilaian tersendiri baginya mengenai sebuah pelayanan kesehatan yang diberikan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan.

Penilaian masyarakat terhadap suatu pelayanan di UPT Puskesmas Karangketug kota pasuruan yang berlokasi di jalan Gatot Subroto No. 383 Kelurahan Karangketug Kecamatan Gadingrejo Kota Pasuruan, dapat dinilai apabila pelayanan yang telah diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, seperti antrian pasien yang lama, informasi tentang akses kesehatan yang kurang, kelengkapan medis yang kurang memadai. maka pelayanan tersebut akan dinilai kurang bagus, akibatnya kepercayaan masyarakat akan berkurang. sehingga pemanfaatan pelayanan ditempat tersebut menjadi rendah. dan di nilai buruk di mata masyarakat Desa Karangketug Kecamatan Gadingrejo Kota Pasuruan.

Harapan masyarakat atau pasien di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan yang berlokasi di jl. Gatot Subroto no 383 Kelurahan Karangketug Kecamatan Gadingrejo Kota Pasuruan, adalah pelayanan lebih di tingkatkan lagi. Soal pelayanan meliputi informasi tentang akses Kesehatan yang kurang, kecepatan dalam antrian pasien, kelengkapan

medis harus di tingkatkan lagi dan harus ada digitalisasi merupakan keyakinan pasien sebelum mencoba suatu pelayanan, yang dijadikan standart atau acuan dalam memanfaatkan pelayanan yang ada. Apabila pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat Kelurahan Karangketug. maka pelayanannya akan di nilai baik dan dapat dimanfaatkan kembali, sedangkan jika yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka pelayanan tersebut di nilai buruk.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Persepsi, Penilaian, dan Harapan Masyarakat Terhadap Upaya Peningkatan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan”**. Penelitian ini untuk mengetahui penilaian pasien atau pengunjung tentang memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan yang merupakan harapan bagi pasien yang berkunjung di lingkungan Kelurahan Karangketug Kota Pasuruan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang di kemukakan di atas, maka dapat di peroleh rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah persepsi, penilaian dan harapan masyarakat secara simultan berpengaruh terhadap upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan?

2. Apakah persepsi masyarakat mempunyai pengaruh terhadap upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan?
3. Apakah penilaian masyarakat mempunyai pengaruh terhadap upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan?
4. Apakah harapan masyarakat mempunyai pengaruh terhadap upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan?
5. Apakah persepsi dan penilaian masyarakat mempunyai pengaruh terhadap upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT Pukesmas Kerangketug Kota Pasuruan ?
6. Apakah persepsi dan harapan masyarakat mempunyai pengaruh terhadap upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT Pukesmas Kerangketug Kota Pasuruan ?
7. Apakah penilaian dan harapan masyarakat mempunyai pengaruh terhadap upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT Pukesmas Kerangketug Kota Pasuruan ?

### **C. Kegunaan Penelitian**

Mengacu pada pertanyaan yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh persepsi, penilaian dan harapan masyarakat secara simultan terhadap upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan.
2. Mengetahui pengaruh persepsi masyarakat terhadap upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan.
3. Mengetahui pengaruh penilaian masyarakat terhadap upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan.
4. Mengetahui pengaruh harapan masyarakat terhadap upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan.
5. Mengetahui pengaruh persepsi dan penilaian masyarakat terhadap upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan.
6. Mengetahui pengaruh persepsi dan harapan masyarakat terhadap upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan.
7. Mengetahui pengaruh penilaian dan harapan masyarakat terhadap upaya pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan.

#### **D. Kegunaan Bagi Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan kontribusi bagi beberapa pihak yang terkait, antara lain:

### 1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan, pengeahuan, dan teori tentang upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi, penilaian, dan harapan masyarakat.

### 2. Bagi Lembaga (tempat penelitian)

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi UPT Puskesmas Karangketug dalam upaya meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan secara optimal dengan harapan masyarakat.

### 3. Bagi Fakultas

Sebagai media umpan balik bagi insitusi pendidikan sejauh mana teori manajemen dapat di implementasikan dalamkegiatan pelayanan kesehatan di Puskesmas

### 4. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan para pembaca maupun sebagai salah satu bahan referensi atau bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.