

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu pihak yang memiliki wewenang untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat luas. Situasi ini membuat rumah sakit memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan kepada konsumen dalam hal ini pasien yang akan menggunakan layanan rumah sakit sehingga pasien merasakan kepuasan dengan kualitas yang ditawarkan (Rizkiawan, 2019). Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan setiap orang yang menunjukkan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, maka setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan. (richard oliver (dalam Zeithml., 2021)

Pelayanan rumah sakit merupakan salah satu bentuk upaya yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan rumah sakit berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu yang dilakukan dalam upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan yang bermutu dan terjangkau untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat .(Habibi et al., 2020).

Menurut Maslina, (2011), Salah satu pelayanan yang sangat penting dalam Rumah Sakit adalah pelayanan rawat jalan, dimana rawat jalan merupakan tulang punggung sistem pelayanan kesehatan karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya. Selain itu menurut Hapsari (2006), Pelayanan kesehatan pasien rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia. Hal ini dikarenakan kecenderungan masyarakat mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu pula memperoleh pelayanan yang lengkap. Oleh sebab itu para manajemen rumah sakit menyadari bahwa menetapkan sebuah posisi yang kuat dalam pasar rawat jalan adalah penting demi kelangsungan rumah sakit. Dengan demikian, para manajemen rawat jalan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat mempertahankan pelanggan yang ada. (Deshpande, 2013)

Pada data kunjungan pasien pada poli rawat jalan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya pada tahun 2022 dan 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data jumlah kunjungan pasien lama dan baru pada tahun 2022

| Bulan | Tahun | Jumlah Kunjungan Pasien |
|--------------------|--------------|--------------------------------|
| Pasien Lama | | |
| Oktober | 2022 | 10.187 |
| November | 2022 | 10.016 |
| Desember | 2022 | 10.012 |
| Pasien Baru | | |
| Oktober | 2022 | 1.265 |
| November | 2022 | 1.382 |
| Desember | 2022 | 1.506 |

Sumber : Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya

Pada Tabel 1.1 mengenai jumlah kunjungan pasien lama mengalami penurunan pada tahun 2022 , yaitu pada bulan desember sebanyak 10.012. Pada

jumlah kunjungan pasien baru mengalami peningkatan pada tahun 2022, yaitu pada bulan desember sebanyak 1.506 pasien.

Tabel 1. 2 Data jumlah kunjungan pasien lama dan baru pada tahun 2023

| Bulan | Tahun | Jumlah Kunjungan Pasien |
|--------------------|--------------|--------------------------------|
| Pasien Lama | | |
| Januari | 2023 | 10.161 |
| Februari | 2023 | 9.535 |
| Maret | 2023 | 10.547 |
| Pasien Baru | | |
| Januari | 2023 | 1.469 |
| Februari | 2023 | 1.175 |
| Maret | 2023 | 1.327 |

Sumber : Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya

Pada Tabel 1.2 mengenai jumlah kunjungan pasien lama mengalami penurunan pada tahun 2023, yaitu pada bulan februari sebanyak 9.535 pasien. Pada jumlah kunjungan pasien baru mengalami penurunan, yaitu pada bulan februari tahun 2023 sebanyak 1.175, sedangkan pada bulan maret mengalami peningkatan sedikit sebanyak 1.327 pasien.

Menurut Parasuraman, et al., (1988:118) yang menjadi faktor penentu utama kualitas layanan jasa adalah : Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangible (bukti langsung). Dalam Hal ini, menurut Solomon (1985) dalam Karyati (2006), perilaku pembeli dapat dijadikan dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan dan minat perilaku konsumen untuk menggunakan pelayanan yang sama. Pembeli yang merasa puas akan kualitas produk jasa yang mereka terima akan membeli ulang produk itu kembali. Karena minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Setelah menerima jasa

pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan serta mereka akan menggunakan jasa itu kembali. (Deshpande, 2013)

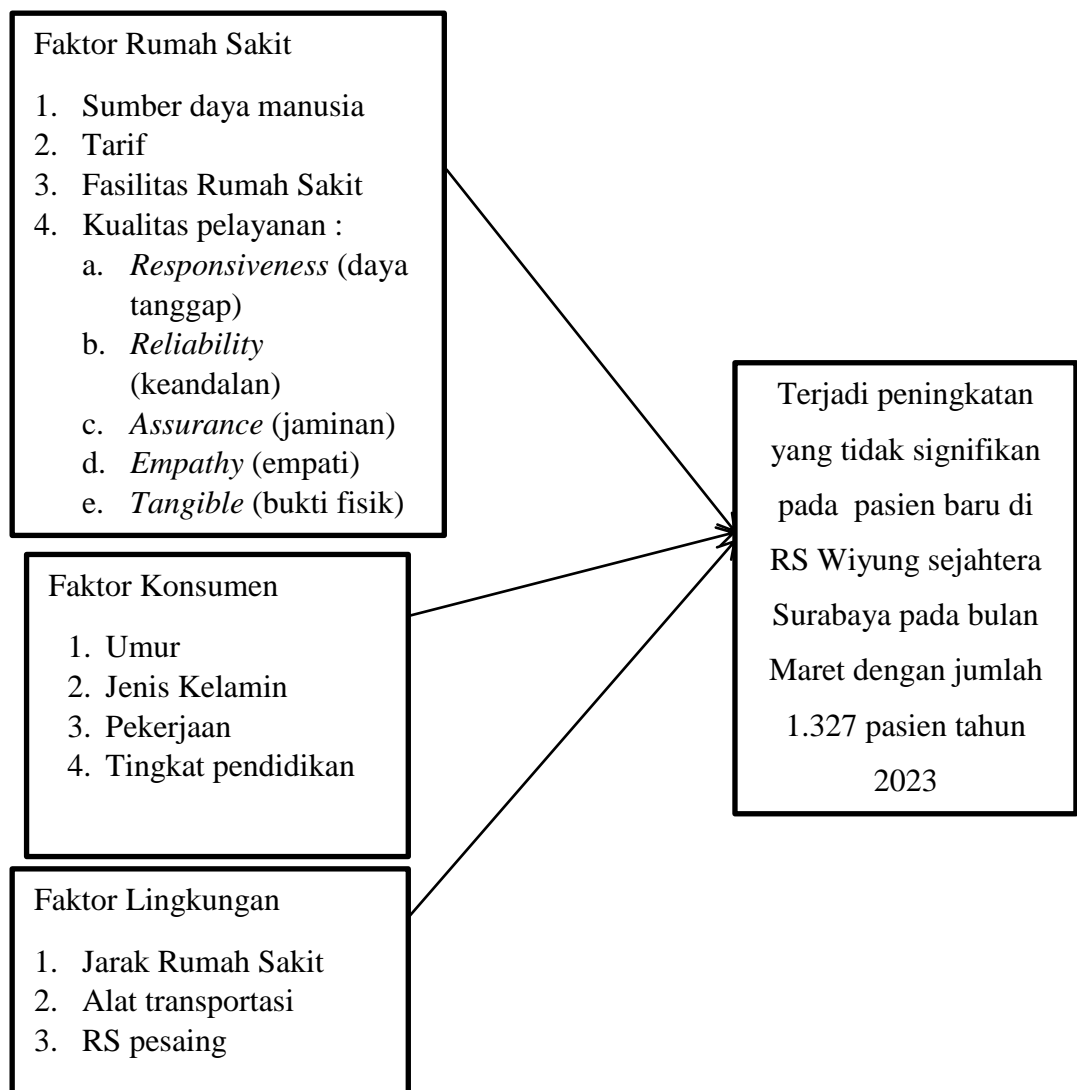
Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan produk atau jasa dapat ditentukan dengan *expected quality* dan *perceived quality*. Jadi pengukuran tingkat kualitas pelayanan rumah sakit ditentukan oleh penilaian dan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan (Tjiptono, 2011). Penilaian kualitas pelayanan ini didasarkan pada persepsi pelanggan terhadap layanan pada saat evaluasi pasca pembelian. *Perceived service quality* yang baik merupakan jaminan untuk menciptakan dan mempertahankan kesetiaan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan rumah sakit. *Perceived quality* pelayanan rumah sakit dapat menjadi pertimbangan bagi pasien untuk memanfaatkan pelayanan rumah sakit kembali. Persepsi ini sebagai bentuk yang melandasi kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa akan digunakan sebagai bahan pertimbangan konsumen dalam memanfaatkan kembali pelayanan (Kotler, 2011)

Berdasarkan data tabel diatas, mengalami penurunan pada pasien lama bulan desember dan mengalami peningkatan pada pasien baru bulan desember tahun 2022, sedangkan pada pasien lama tahun 2023 bulan maret mengalami peningkatan, sedangkan pada pasien baru bulan maret tahun 2023 mengalami peningkatan yang sedikit. Dengan adanya peningkatan yang tidak signifikan dari bulan sebelumnya, Rumah sakit berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan

yang tidak signifikan tersebut diharapkan untuk melakukan evaluasi agar mendapatkan peningkatan secara signifikan di bulan-bulan selanjutnya. Kepuasan pasien tentunya akan berdampak sangat positif terhadap kunjungan pasien, namun belum tentu kepuasan tersebut terkait dengan pelayanan atau variabel-variabel lain. Maka dari itu berdasarkan penjelasan diatas, peneliti ingin meneliti lebih dalam terkait “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera”.

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut Suriasumantri identifikasi masalah merupakan tahap permulaan dalam penguasaan masalah. Yang dimana objek di dalam suatu jalinan tertentu bisa dikenali sebagai suatu masalah dan harus dicari solusi pemecahannya.



Gambar 1. 1 Identifikasi Masalah

Pada identifikasi masalah sesuai dengan informasi yang didapat terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien unit rawat jalan, antara lain:

1. Faktor Rumah sakit :

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia rumah sakit merupakan aset rumah sakit yang sangat berharga karena manusialah yang mengendalikan seluruh kegiatan yang ada di rumah sakit, dari tenaga kesehatan dan non kesehatan.

b. Tarif

Tarif rumah sakit merupakan imbalan yang diterima oleh rumah sakit atas jasa dari kegiatan pelayanan maupun non pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

c. Fasilitas Rumah Sakit

Fasilitas merupakan segala sesuatu untuk menunjang pelayanan di rumah sakit seperti di unit rawat jalan, rawat inap, unit gawat darurat dan penunjang lainnya.

d. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan mengenai jasa layanan kesehatan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi pelanggan atas pengalaman jasa yang diberikan. Adapun lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikenal dengan nama servQual, yaitu :

1. *Responsiveness* (daya tanggap)
2. *Assurance* (jaminan)
3. *Tangible* (bukti fisik)
4. *Empathy* (empati)
5. *Reliability* (keandalan)

2. Faktor konsumen :

a. Umur

Umur merupakan suatu faktor penilaian yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien. Jika umur pasien termasuk kategori lansia maka pasien tersebut membutuhkan penjangaan khusus oleh keluarganya.

b. Jenis kelamin

Jenis kelamin merupakan faktor yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien, seperti adanya pasien yang tidak menginginkan dalam satu ruangan dengan lawan jenisnya.

c. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien karena pekerjaan berhubungan dengan biaya yang dikeluarkan.

d. Tingkat pendidikan

Apabila semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki maka semakin tinggi pula nilai kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pasien.

3. Faktor lingkungan :

a. Jarak rumah sakit

Jarak rumah sakit merupakan aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Jika letak rumah sakit semakin strategis maka semakin banyak pasien yang memilih rumah sakit tersebut.

b. Alat transportasi

Alat transportasi merupakan aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Jika letak rumah sakit mudah dijangkau dengan alat transportasi apapun maka pasien akan memilih rumah sakit tersebut.

c. Rumah sakit pesaing

Rumah sakit pesaing merupakan aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Apabila pelayanan yang diberikan pada pasien tersebut baik maka pasien atau keluarga pasien akan lebih memilih rumah sakit tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang diperoleh oleh peneliti, peneliti membuat batasan masalah agar membatasi ruang lingkup yang terlalu luas sehingga peneliti dapat lebih fokus. Adapun batasan masalah yang dipilih yaitu pada unit rawat jalan.

1.4 Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya?

1.5 Tujuan

1.5.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.

1.5.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi identitas responden unit rawat jalan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan dengan menggunakan dimensi *Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability* di unit rawat jalan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.
3. Mengidentifikasi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien unit rawat jalan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang lebih mendalam bagi peneliti khususnya kualitas pelayanan pada unit rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di Rumah Sakit, serta :

1. Menambah wawasan dan dapat mengetahui secara langsung permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja khususnya pada pelayanan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.

2. Dapat menerapkan teori yang didapatkan selama perkuliahan untuk praktik di lapangan.

1.6.2. Manfaat Bagi Rumah Sakit

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak rumah sakit bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien.
2. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.
3. Sebagai kritik dan saran dalam membangun upaya peningkatan Kualitas pelayanan yang unggul.

1.6.3. Manfaat Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo

Dapat menjadi bahan referensi dalam pembelajaran guna meningkatkan dan menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman baru bagi mahasiswa STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.