

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam pembangunan nasional untuk mencapai kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Penyelenggaraan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan perilaku hidup sehat bagi setiap orang untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis (Pemerintah Indonesia, 2023). Pembangunan kesehatan dapat dilakukan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan. Salah satu aspek utama dalam pembangunan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat

Pelayanan kesehatan sendiri adalah upaya yang diselenggarakan secara perorangan maupun bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan penyakit (Arifin et al., 2022). Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 menyatakan bahwa pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan yang diberikan secara perorangan atau masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatan dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. Konsep pelayanan kesehatan ini bertujuan untuk memberikan layanan medis dasar maupun spesialisik kepada masyarakat.

Rumah sakit berperan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah, 2021). Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit diharuskan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan strategi dalam kualitas pelayanan kesehatan guna memenuhi harapan pasien dan memastikan kepuasan pasien (Budiman & Mulyanti, 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu rumah sakit Pemerintah Provinsi Jawa Timur di Kota Surabaya. Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/441/KPTS/031/2008, RSUD Haji Provinsi Jawa timur ditetapkan sebagai rumah sakit dengan status menjadi RSUD Tipe B Pendidikan. RSUD Haji memiliki berbagai pelayanan dalam menunjang kegiatan, seperti pelayanan gawat darurat 24 jam, pelayanan rawat jalan, pelayanan pembedahan, pelayanan penunjang medik, dan pelayanan penunjang non medik.

Pelayanan rawat jalan di RSUD Haji terdiri dari rawat jalan reguler dan rawat jalan eksekutif. Rawat jalan eksekutif adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan non reguler di rumah sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-sub spesialis dalam satu fasilitas ruangan terpadu secara khusus tanpa menginap (Permenkes, 2016). Rawat jalan eksekutif di RSUD Haji berada di lantai 1 Gedung Graha Nuur Afiah dan menyediakan sebanyak 21 poliklinik untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Berdasarkan laporan kinerja BLUD di

RSUD Haji diperoleh data kunjungan rawat jalan eksekutif pada tahun 2024 sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Rekap Kunjungan rawat jalan eksekutif RSUD Haji pada tahun 2024

Kelas Pelayanan	Tahun					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Rawat Jalan Eksekutif	10.252	5.821	5.136	7.567	8.355	7.634

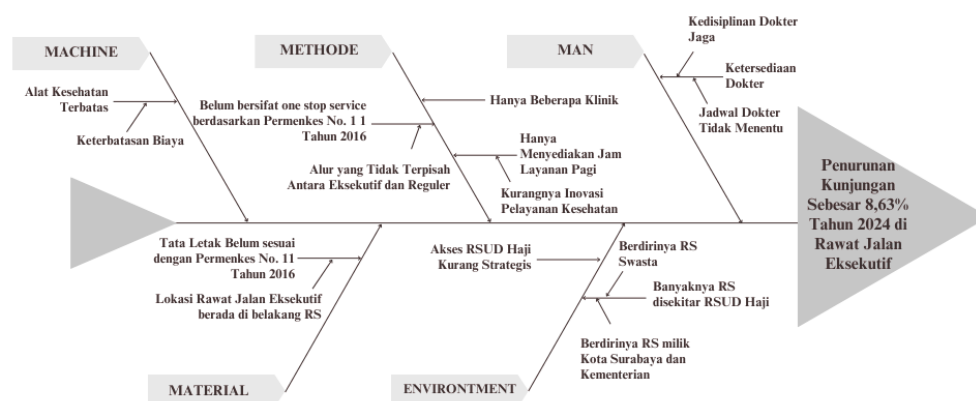
Sumber : Laporan Kinerja BLUD

Dilihat pada tabel di atas, bahwa penurunan kunjungan di rawat jalan eksekutif yang berada di tahun 2020 sebesar 43,22% dikarenakan masa Covid-19, sehingga banyak masyarakat yang memilih tidak berobat di rumah sakit. Kunjungan pasien di rawat jalan eksekutif pada tahun 2024 mengalami penurunan sebesar 8,63% dibandingkan dengan tahun 2023. Sehingga, hal ini dapat mengakibatkan adanya penurunan pendapatan rumah sakit, dimana pendapatan rawat jalan eksekutif dapat menunjang pelayanan reguler/layanan komersial.

Penurunan jumlah kunjungan di rawat jalan eksekutif di RSUD Haji terjadi dikarenakan beberapa faktor, seperti ketersediaan dokter, jam layanan yang terbatas, jumlah klinik terbatas, belum bersifat *one stop service* berdasarkan Permenkes No.11 Tahun 2016, alat kesehatan terbatas, tata letak belum sesuai Permenkes No. 11 Tahun 2016, akses RSUD Haji kurang strategis, dan banyaknya rumah sakit di sekitar RSUD Haji (I. Rahmawati & Angesti, 2025). Faktor penyebab di atas, sangat terkait akan kualitas pelayanan di rumah sakit. Dengan harapan adanya kualitas pelayanan pada rawat jalan eksekutif dan pasien mengalami kepuasan, maka pasien akan melakukan kunjungan ulang akan pelayanan yang diberikan.

Rumah sakit diharuskan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik mampu memenuhi harapan pasien dan dapat meningkatkan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien (Aribowo et al., 2024). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kunjungan ulang, sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan menjadi pemicu untuk meningkatkan presentase kunjungan ulang pasien (Fitriana et al., 2023). Apabila pasien tidak puas akan pelayanan yang diberikan, dapat mempengaruhi keinginan pasien melakukan kunjungan ulang jika hal ini terjadi dikhawatirkan mempengaruhi jumlah kunjungan khususnya di rawat jalan eksekutif yang bukan merupakan layanan reguler RSUD Haji. Berdasarkan permasalahan yang ada, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur”.

1.2 Identifikasi Masalah



Gambar 1. 1 Identifikasi Masalah

Identifikasi faktor penyebab masalah pada penelitian ini menggunakan Diagram *Fishbone*. Permasalahan utama adalah adanya penurunan kunjungan di

rawat jalan eksekutif RSUD Haji pada tahun 2024 sebesar 8,63% dibandingkan tahun 2023. Faktor penyebab pada permasalahan ini diidentifikasi pada faktor *Man*, *Methode*, *Machine*, *Material*, dan *Environment*.

Permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan rawat jalan eksekutif di RSUD Haji dapat dianalisis melalui beberapa faktor penyebab yang saling terkait. Pertama, pada faktor manusia adalah ketersediaan dokter yang menjadi isu yang dapat mempengaruhi kualitas layanan. Selanjutnya, pada faktor metode adalah jam layanan yang terbatas, jumlah klinik terbatas, serta belum bersifat *one stop service* yang dapat menghambat akses pasien terhadap perawatan yang dibutuhkan. Di sisi lain, faktor mesin menunjukkan bahwa alat kesehatan yang tersedia masih terbatas, sehingga dapat mengurangi efektivitas dalam penanganan pasien. Selain itu, pada faktor material adalah tata letak belum sesuai dengan Permenkes No. 11 Tahun 2016 yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Terakhir, pada faktor lingkungan menunjukkan bahwa akses menuju RSUD Haji kurang strategis ditambah dengan banyaknya rumah sakit lain yang dapat menjadi alternatif bagi pasien.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan terarah pada tujuan dan maksud peneliti, maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

1. Batasan masalah penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di rawat jalan eksekutif RSUD Haji Provinsi Jawa Timur. Faktor kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan

dalam menentukan tingkat minat pasien untuk berkunjung ulang (Faaghna et al., 2019).

2. Penelitian hanya terbatas pada pasien lama (pasien yang telah berkunjung minimal 2x) yang telah memperoleh layanan di rawat jalan eksekutif RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
3. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil survei yang diperoleh langsung dari responden yang telah melakukan kunjungan sebelumnya.

1.4 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang Rawat Jalan Eksekutif Di RSUD Haji?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan eksekutif di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, jenis pembayaran dan jenis poli.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan pada rawat jalan eksekutif di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
3. Mengidentifikasi minat kunjungan ulang pasien pada rawat jalan eksekutif di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

4. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan eksekutif di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di perkuliahan dalam bidang administrasi rumah sakit, menambah pengalaman dan belajar dalam menganalisis suatu permasalahan serta dapat mengambil sebuah keputusan dan kesimpulan.

1.6.2 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan khususnya di rawat jalan eksekutif.

1.6.3 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi bagi kalangan perguruan tinggi, khususnya dalam menambah referensi untuk mengembangkan ilmu administrasi rumah sakit.