

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang nantinya akan mempengaruhi ucapan konsumen tentang pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan (Zaini, 2019).

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan mempengaruhi perilakunya. Begitupun dengan instansi pelayanan kesehatan jika pelayanan yang mereka berikan tidak berkualitas maka kepuasan seorang pasien tidak akan terpenuhi secara prima dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan berkualitas maka kemungkinan pasien akan terus kembali menggunakan pelayanan tersebut (Habibi, 2019).

Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara institusi pemberi layanan dan pelanggannya dasar yang baik bagi pemanfaatan ulang, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi rumah sakit (Rahmiati, 2020).

Menurut *World Health Organization* (WHO) Rumah Sakit adalah institusi yang merupakan bagian integral dari organisasi kesehatan dan organisasi social dan berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang lengkap baik secara kuratif dan preventif bagi pasien rawat jalan dan rawat inap melalui kegiatan medis serta perawatan. Perubahan yang cenderung semakin cepat mendorong rumah sakit untuk terus melakukan perubahan yang lebih baik lagi, dengan munculnya berbagai perilaku konsumen, teknologi, strategi, pesaing, perekonomian, pertumbuhan pasar dan faktor-faktor lain yang mengakibatkan situasi persaingan semakin tajam (Tumiwa et al., 2016).

Menurut Maslina dalam Andi Surahman Batara (2016), 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 pelayanan kesehatan pasien rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanann yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia. Hal ini dikarenakan kecendrungan

masyarakat mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan hari itu pula memperoleh pelayanan yang lengkap (*one day care*).

Salah satu cara utama mendiferensiasikan jasa kesehatan “termasuk rawat jalan” adalah memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan maka pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan yang diharapkan, jika mendapatkan jasa sesuai bahkan lebih dari yang diharapkan mereka akan menggunakan lagi tapi bila tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pasien tidak akan berminat memanfaatkan lagi (Supranto, 2006).

Hasil data awal yang diperoleh bahwa jumlah kunjungan pasien di RSIA Permata Hati dalam kurun waktu 3 tahun terakhir (2018-2021). Yakni pada tahun 2018 jumlah pasien lama sebanyak 582 pasien dan pasien baru sebanyak 104, dan pada tahun 2019 pasien lama yang kembali sebanyak 105 pasien dan pasien baru sebanyak 15 pasien, dan pada tahun 2020 jumlah pasien lama yang kembali sebanyak 441 pasien dan pasien baru sebanyak 132 pasien, dan pada tahun 2021 kunjungan pasien lama yang kembali pada bulan januari-maret sebanyak 216 pasien dan pasien baru sebanyak 82 pasien. Kunjungan pasien dipengaruhi oleh pelayanan

kesehatan hal ini dilihat dari naik turunnya jumlah kunjungan pasien yang datang tiap tahunnya.

Berdasarkan data diatas dapat dilihat penurunan pemanfaatan rumah sakit yang ada berpengaruh terhadap pemasukan rumah sakit dan di asumsikan bahwa strategi komunikasi pemasaran rumah sakit belum optimal, karena itu RSIA Permata Hati Makassar perlu mengkaji kembali program pemasaran untuk meningkatkan minat kembali pasien.

Oleh karena itu penting bagi RSIA Permata Hati untuk dapat meningkatkan atau mempertahankan jumlah kunjungan pasien, maka diperlukan adanya strategi komunikasi pemasaran yang lebih baik, yang nantinya akan mempengaruhi minat kembali pasien menggunakan pelayanan kesehatan di RSIA Permata Hati, bila pasien merasa puas maka perlu melakukan upaya mempertahankan agar pasien tidak beralih ke rumah sakit lain.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor yang Berhubungan Dengan Minat Kembali Pada Pasien di Rsia Permata Hati Makassar”.

## **B. Rumusan Masalah**

- a. Apakah ada hubungan persepsi dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata Hati ?

- b. Apakah ada hubungan kondisi geografis dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata Hati ?
- c. Apakah ada hubungan dukungan keluarga dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata Hati ?
- d. Apakah ada hubungan petugas kesehatan dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata Hati
- e. Apakah ada hubungan promosi dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata Hati ?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata Hati Makassar.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui hubungan persepsi dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata Hati.
- b. Untuk mengetahui hubungan kondisi geografis dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata Hati.
- c. Untuk mengetahui hubungan keluarga dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata Hati.
- d. Untuk mengetahui hubungan petugas kesehatan dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata Hati.

- e. Untuk mengetahui hubungan promosi dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata Hati.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Peneliti dapat memberikan bukti empiris tentang faktor yang berhubungan dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata Hati Makassar.

##### **2. Manfaat bagi Peneliti**

- a. Dapat mengaplikasikan teori-teori mata kuliah yang telah didapat dibangku kuliah dan menambah pengalaman secara langsung melalui pengamatan lapangan.
- b. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai factor yang berhubungan dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata Hati Makassar.