

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. (Sarumaha, 2018)

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit (Aqil, 2020)

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu

pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip Service Quality yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan (Junaidin, 2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Laiza Faaghna dan Ratni Prima Lita (2019) melakukan analisis faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali pasien ke RSI Ibnu Sina Padang. Hasilnya Menunjukkan Bahwa Minat kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina dipengaruhi oleh sejumlah faktor kunci, yaitu pengalaman positif selama kunjungan sebelumnya, termasuk mutu pelayanan medis dan hasil perawatan yang memuaskan, mendorong minat pasien untuk kembali. Keterjangkauan layanan, kenyamanan fasilitas, dan lingkungan yang bersih dan aman juga menjadi pertimbangan penting. Selain itu, aspek ketepatan waktu dan efisiensi pelayanan, komunikasi yang baik, serta ketersediaan layanan tambahan seperti konsultasi online dapat memperkuat minat pasien. Persepsi tentang kesinambungan perawatan, pelayanan humanis yang empatik, dan respons terhadap umpan balik pasien juga berperan dalam membentuk hubungan yang erat antara rumah sakit dan pasien, memotivasi mereka untuk kembali

mencari perawatan kesehatan di Rumah Sakit (Faaghna et al., 2019).

Untuk memenuhi kualitas pelayanan kesehatan, pemerintah telah menyediakan beberapa layanan kesehatan dan juga tenaga kesehatannya. Sarana dan prasarana kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat salah satunya dirumah sakit. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit merupakan wadah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam melaksanakan pelayanannya, pegawai rumah sakit berhubungan langsung dengan pasien yang menggunakan pelayanan rawat jalan, rawat inap maupun gawat darurat, sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pasien (Syahputra et al., 2022)

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. 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 (*one day care*). 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 telah ada (Azizatul, 2016)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ridwana Hardjono dan Tahir Abdullah (2022) yang melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan medis dan non medis dengan kepuasan pasien Rawat Jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar, Hasilnya Menunjukkan Bahwa Selama ini, pengalaman pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina telah menggambarkan adanya variasi persepsi terkait kualitas pelayanan. Beberapa pasien menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan yang mereka terima, yang mencakup pengalaman positif selama kunjungan sebelumnya terkait kualitas layanan medis yang memuaskan, responsifnya tim medis terhadap kebutuhan pasien, dan suasana yang mendukung selama perawatan di rumah sakit. Kualitas layanan medis yang memuaskan, dan responsifnya tim medis. Meskipun demikian, beberapa tantangan juga dapat teridentifikasi, seperti waktu tunggu yang mungkin kurang optimal dan kurangnya informasi yang jelas.

Tingkat kepuasan pada seorang pasien yang dimana akhirnya pasien tersebut akan datang kembali untuk berobat hingga pengobatannya tuntas, dan sebaliknya apabila ada penilaian dari pasien kurang puas dengan layanan akan mengurangi kunjungan berobat

selanjutnya memanfaatkan kembali dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya sehingga dikatakan kualitas layanan baik. Sehingga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan terhadap minat kunjungan kembali yang nantinya akan mempengaruhi pasien tentang pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit (Pajow et al., 2017)

Berdasarkan data awal yang diperoleh 3 tahun terakhir, pada tahun 2021 pasien rawat jalan sebanyak 560 pasien, pada tahun 2022 pasien rawat jalan sebanyak 515 pasien, dan pada tahun 2023 pasien rawat jalan sebanyak 460 pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Kembali Pasien Rawat Jalan di RS Ibnu Sina YW UMI Tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan keterjangkauan atau akses layanan kesehatan dengan minat kunjungan kembali pasien rawat jalan di RS Ibnu Sina Tahun 2024?
2. Apakah ada hubungan kenyamanan dengan minat kunjungan kembali pasien rawat jalan di RS Ibnu Sina Tahun 2024?

3. Apakah ada hubungan ketepatan waktu dengan minat kunjungan kembali pasien rawat jalan di RS Ibnu Sina Tahun 2024?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan minat kunjungan kembali pasien rawat jalan di RS Ibnu Sina Tahun 2024

2. Tujuan Khusus

- 1) Mengetahui hubungan keterjangkauan atau akses layanan kesehatan dengan minat kunjungan kembali pasien rawat jalan di RS Ibnu Sina Tahun 2024
- 2) Mengetahui hubungan kenyamanan dengan minat kunjungan kembali pasien rawat jalan di RS Ibnu Sina Tahun 2024
- 3) Mengetahui hubungan ketepatan waktu dengan minat kunjungan kembali pasien rawat jalan di RS Ibnu Sina Tahun 2024

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Peneliti

Menambah wawasan mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan kembali pasien rawat jalan di RS Ibnu Sina tahun 2024

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan peneliti ini dapat menambah pengetahuan, wawasan serta menjadi rujukan bagi peneliti lain dan juga dapat referensi

mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan kembali pasien rawat jalan di RS Ibnu Sina tahun 2024

3. Rumah Sakit

Agar menjadi bahan acuan dan pertimbangan dalam evaluasi serta mengambil keputusan untuk peningkatan kualitas pelayanan agar menambah minat pasien untuk berkunjung kembali.

