

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai subsistem pelayanan kesehatan memberikan dua jenis pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan administrasi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rumah sakit harus selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjamin kepuasan pelanggan, sehingga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan minat pada kunjungan ulang(1). Salah satu cara utama mendiferensiasikan jasa kesehatan yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan. Jasa yang sesuai bahkan lebih dari yang diharapkan konsumen/pasien maka akan cenderung menggunakan lagi jasa tersebut. Akan tetapi, jika tidak sesuai dengan yang diharapkan maka konsumen/pasien tidak akan berminat memanfaatkan lagi (2).

Minat seseorang konsumen jika memakai ulang pelayanan jasa yang sama, maka konsumen harus mengalami level kepuasan. Tingkat kepuasan pada seorang pasien yang dimana akhirnya pasien tersebut akan datang kembali untuk berobat hingga pengobatannya tuntas. Sebaliknya apabila ada penilaian dari pasien kurang puas dengan layanan akan mengurangi kunjungan berobat selanjutnya (3). Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan minat kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit (4).

Laiza Faaghina (2019) hasil penelitian di RS menunjukkan bahwa terdapat pengaruh sikap pasien, citra merek terhadap nilai yang dirasakan pasien, persepsi nilai dan persepsi kualitas terhadap minat kunjungan ulang pasien ke poliklinik (5). Selain itu Nadya Bregida (2021) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh ketersediaan alat, obat-obatan terhadap minat

kunjungan kunjungan ulang (6). Selain itu Sherly Nayoan (2016) juga menunjukkan bahwa ada pengaruh lokasi terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan (7). Sedangkan Halimatusa'diah (2015) dan Triana Helmawati (2014) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan *responsiveness, tangible, assurance, reliability, empathy* terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan ($P\text{-Value}<0,05$) (8).

Adapun dampak langsung jika minat kunjungan ulang pasien rawat jalan menurun yaitu pemasukan rumah sakit akan menurun, kualitas pelayanan semakin menurun, dan pasien tidak akan kembali berobat di rumah sakit tersebut. Hal lain terbalik, jika minat kunjungan ulang pasien rawat jalan semakin meningkat maka akan berdampak baik bagi rumah sakit dan rumah sakit akan semakin terkenal karena telah memberikan kualitas yang baik bagi pasien sehingga pasien akan berminat untuk kembali mengunjungi rumah sakit tersebut.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan di RS Medika Permata Hijau didapatkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan berdasarkan data pada tahun 2020 sebanyak 7.254 pasien, tahun 2021 jumlah kunjungan pasien rawat jalan 7.545 pasien dengan rincian pasien yang menggunakan jaminan BPJS sebanyak 5.058 pasien, pasien menggunakan jaminan umum/personal sebanyak 1.612 pasien, dan pasien yang menggunakan jaminan Asuransi/perusahaan 875 pasien. Data tahun 2022 jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 28.727 pasien dengan rincian pasien yang menggunakan jaminan BPJS 24.691 pasien, pasien yang menggunakan jaminan umum/personal 2.713 pasien dan pasien yang menggunakan jaminan asuransi 1.323 pasien.

Dapat dilihat peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RS Medika Permata Hijau mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Akan tetapi, pencapaian dari target kunjungan rawat jalan yang menggunakan jaminan umum di RS Medika Permata Hijau belum sesuai karena target dari kunjungan pasien rawat jalan yang menggunakan jaminan personal mencapai

2.850 pasien sedangkan pasien yang menggunakan jaminan umum/personal hanya mencapai 2.713 dan masih kurang 137 pasien (5%) dalam mencapai target. Hal ini menunjukkan manajemen RS Medika Permata Hijau harus lebih ekstra meningkatkan kualitas pelayanan, agar tetap menjadi pilihan pasien untuk melakukan kunjungan ulang di RS Medika Permata Hijau.

Dari latar belakang tersebut peneliti ingin mengetahui apa saja pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS Medika Permata Hijau.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS Medika Permata Hijau?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS Medika Permata Hijau.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS Medika Permata Hijau
- b. Mendeskripsikan dimensi kualitas pelayanan Kesehatan di RS Medika Permata Hijau
- c. Menganalisis pengaruh masing-masing dimensi kualitas tangible (bukti fisik), realibility (kehandalan), emphaty (empati), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan
- d. Mengalisis pengaruh secara bersama-sama dimensi kualitas tangible (bukti fisik), realibility (kehandalan), emphaty (empati), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai bahan referensi penelitian dan pengetahuan serta memberikan masukan materi sebagai pembelajaran bagi mahasiswa manajemen informasi kesehatan.

1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan bagi pihak manajemen RS dalam mempertahankan minat kunjungan ulang di RS Medika Permata Hijau.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Menambah wawasan bagi penulis, sebagai bahan perbandingan antara teori yang didapat selama perkuliahan dengan yang ada dilapangan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berjudul pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang rawat jalan di RS Medika Permata Hijau. Penelitian dilaksanakan selama bulan Mei 2022-Januari 2023 bertempat di RS Medika Permata Hijau yang berada di Jl Raya Kebayoran Lama No 62, Kel. Sukabumi Selatan, Kec. Kebon Jeruk, Jakarta Barat. Subjek yang diteliti yaitu pasien rawat jalan. Penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan desain *Cross Sectional*. Alasan peneliti melakukan penelitian dengan topik ini karena dari data tahun 2021 kunjungan pasien rawat jalan yang menggunakan jaminan personal mencapai 1.612. Data tahun 2022 kunjungan pasien rawat jalan yang menggunakan jaminan personal mencapai 2.713. Dapat dilihat terdapat jumlah pasien yang minat melakukan kunjungan rawat jalan yang meningkat dari tahun ke tahun. Akan tetapi, pencapaian dari target kunjungan pasien rawat jalan yang menggunakan jaminan umum di RS Medika Permata Hijau belum sesuai karena target dari kunjungan pasien rawat jalan mencapai 2.850. Hal ini menunjukkan manajemen RS Medika Permata Hijau harus lebih ekstra meningkatkan kualitas pelayanan, agar tetap menjadi pilihan pasien untuk melakukan kunjungan ulang.