

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Inti dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya (*World Health Organization, 2020*). Rumah Sakit adalah suatu institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (*Kemenkes RI, 2020*).

RS X adalah Rumah Sakit umum yang berada di Jl Raya Mangga Besar 137-139, Jakarta Pusat. Poliklinik rawat jalan RS X memberikan pelayanan medis kepada pasien dengan tujuan observasi (pengamatan), diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap. Rumah sakit memiliki suatu hakikat yaitu pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit (*Listiyono, 2015*). Upaya menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan bagian yang tidak terpisah dari pelayanan kesehatan yang dapat bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang bermutu atau pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien. Semua itu akan meningkatkan reputasi organisasi pelayanan kesehatan yang bersangkutan.

Layanan kesehatan memberikan kesempatan bagi pasien untuk mendapatkan kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Setelah pasien mendapatkan layanan kesehatan, biasanya mereka membandingkan pelayanan kesehatan dengan pengalaman sebelumnya atau layanan kesehatan lain. Jika pelayanan kesehatannya buruk, maka pasien akan malas untuk datang

kembali, tetapi sebaliknya jika pelayanannya baik maka pasien jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan pasti akan pergi ke pelayanan kesehatan yang baik. Hal itulah yang menjadi penentu minat kunjungan ulang pasien. Karena pasien memiliki hak untuk memilih mana yang layak dikunjungi dan mana yang tidak layak.

Teori pemasaran, menyatakan minat kunjungan ulang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Leebov & Scott dalam jurnal (Citra et al., 2021), beberapa hasil penelitian melaporkan bahwa pasien yang tidak menggunakan kembali institusi pelayanan kesehatan atau pindah ke institusi pelayanan yang lain, antara lain disebabkan karena perilaku staf atau personil yang tidak menyenangkan seperti pelayanan terlambat dan perilaku yang kurang manusiawi. Dunia internasional berlomba-lomba untuk meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan dengan indikator angka harapan hidup, agar ranking kesehatan di negara mereka tidak berada di urutan paling bawah dan bisa dianggap sebagai negara miskin. Data dari *World Health Organization* (WHO), menyebutkan Indonesia sebagai negara yang menduduki posisi ke-4 penduduk terbanyak di dunia. Dengan jumlah penduduk yang padat mengharuskan Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan (Rahmiati & Temesvari, 2020).

Berdasarkan data dari Ditjen pelayanan kesehatan, Kemenkes RI tahun 2019 jumlah Rumah sakit di Indonesia saat ini adalah 2.830 rumah sakit yang terdiri dari 1.016 yang terdiri dari rumah sakit pemerintah dan 1.804 rumah sakit swasta. Pada tahun 2020 jumlah rumah sakit di Indonesia mengalami peningkatan menjadi 2.925 rumah sakit. Dengan banyaknya rumah sakit yang tersebar di berbagai daerah, masyarakat mudah untuk mendapatkan fasilitas kesehatan tersebut. Minat kunjungan ulang pasien menjadi sangat penting untuk mempertahankan eksistensi rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan minat kunjungan ulang bagi pasien (Rahmiati & Temesvari, 2020).

Hal ini menunjukkan, bahwa tingkat kompetisi antara rumah sakit untuk menarik pasien cukup tinggi, sehingga rumah sakit perlu strategi khusus agar dapat memenangkan kompetisi sehingga bisa “*survive*” di industri pelayanan

kesehatan. Agar industri pelayanan kesehatan rumah sakit dapat *survive* di tengah ketatnya persaingan, perlu menghadirkan daya saing yang memiliki keunggulan usaha yang kompetitif. Dengan demikian konsumen dalam hal ini pasien merasa puas dan berdampak pada peningkatan loyalitas pasien. Pada prinsipnya kepuasan pasien mengarah pada loyalitas pelanggan dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Kepuasan pasien merupakan faktor penting untuk bisa terus dijaga oleh rumah sakit agar bisa bertahan di tengah ketatnya persaingan (Rustam & Iswara, 2021).

Penelitian oleh Hai et al., (2021) temuan penting dalam penelitian ini memberikan bukti bahwa ada hubungan kualitas layanan rumah sakit dan citra dengan kepuasan dan loyalitas pasien serta niat berkunjung kembali, hasil dari studi membantu menyediakan dasar dasar untuk yang pemasaran dan pasien perawatan program dari swasta rumah sakit di DaNang kota DaNang, Vietnam. Penelitian Satrianegara et al., (2020) mengungkapkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pengetahuan sikap lokasi, fasilitas dan dorongan keluarga dengan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal di Poliklinik Kebidanan RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa, ada hubungan antara pelayanan dan petugas dengan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal di Poliklinik Kebidanan RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa Riset Jonathan et al., (2022) menemukan *customer perceived value* dan citra merek memiliki pengaruh positif pada kepercayaan pasien, dan *customer perceived value* berpengaruh positif dengan minat kunjung ulang.

Dari data penelitian terdahulu, peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X, dimana dibatasi pelayanan, fasilitas dan citra rumah sakit. Pelayanan rumah sakit menjadi fokus perhatian dan pengontrolan masyarakat, sehingga rumah sakit perlu merencanakan kegiatan pelayanan yang baik demi tercapainya harapan masyarakat yang mempunyai *image* positif terhadap rumah sakit dan mereka akan lebih senang berobat, meskipun fasilitas fisik diterima oleh pasien namun prosedur pelayanan terlalu berbelit, kurang tanggap serta kurang cepat maka itu dapat mengurangi tingkat

kepuasan pasien dan dapat berdampak pada minat kunjungan ulangnya (Asriani, 2016)

Fasilitas merupakan suatu bentuk pembelian manfaat dari perusahaan kepala pembeli yang diberikan atas dasar pembayaran sejumlah uang. Dengan kata lain sebagai gerak gerik dalam menjalankan fungsinya. Fasilitas fisik adalah lingkungan fisik tempat pelayanan kesehatan diciptakan dan langsung berinteraksi dengan pasien. Karena jasa tidak bisa diraba maka pasien sering melihat pada bukti fisik yang nampak untuk mengevaluasi jasa yang diperoleh sebelum atau sesudah menggunakan jasa tersebut (Asriani, 2016).

Citra Merek adalah Persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya. Dimensi citra merek, dll; keunggulan asosiasi merek (*favorability of brand association*), kekuatan asosiasi merek (*strength of brand association*) dan keunikan asosiasi merek (Husen & Andry, 2022). Pada saat konsumen memiliki keyakinan bahwa kualitas yang diterima adalah baik, maka citra merek yang dimiliki juga semakin baik. Citra rumah sakit (*hospital image*) dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain tingginya kualitas pelayanan rumah sakit, fasilitas yang baik lingkungan yang nyaman, sejarah panjang dari rumah sakit, biaya yang rendah, sikap yang ramah dan tepat dari dokter, peralatan medis yang canggih, pengalaman masa lalu, kata dari mulut ke mulut, dan komunikasi pemasaran (Gozal et al., 2022). Citra merek rumah sakit mempengaruhi keputusan pasien untuk menikmati pelayanan kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu dipahami hubungan antara citra merek rumah sakit dengan keinginan konsumen untuk kembali menikmati pelayanan kesehatan. Peran Rumah Sakit Citra adalah untuk menghubungkan dan menjaga hubungan yang harmonis dengan klien (Husen & Andry, 2022).

Berdasarkan data Rumah Sakit X Unit rawat jalan di RS X buka setiap hari Senin-Sabtu, mulai pukul 08:00 sampai dengan selesai sesuai dengan jadwal praktik dokter dan berada di lantai 1, 2 dan 3. Unit rawat jalan di RS X terdiri dari Poli Umum, Gigi, Bedah Umum, Akupuntur, Anak, Andrologi, Bedah Kardiovaskuler, Bedah Mukut, Bedah Syaraf, Bedah Tulang, Bedah Tumor, Bedah Urologi. Fisioterapi, Gigi Anak, Gizi, Jantung & pembuluh darah, Kebidanan&kandungan, Kulit&kelamin, Mata, Paru, Penyakit Dalam,

penyakit Dalam Diabetes, Penyakit Dalam Ginjal Hipertensi, Penyakit Dalam Hati, Psikiatri, Psikiatri Anak, Psikologi, Syaraf, dan THT.

Studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit X menunjukkan jumlah kunjungan ulang rawat jalan dengan pembayaran pribadi pada bulan Maret 2023 sebanyak 5.485 pasien, April sebanyak 4.479 pasien dan Mei sebanyak 5.276 pasien. Data tersebut menunjukkan persentase penurunan sebesar 18,3% sedangkan kenaikan pada bulan Mei sebesar 17,8% jumlah kunjungan ulang rawat jalan, kenaikan dan penurunan ini diduga terjadi karena pasien datang berkunjung di karenakan jarak yang mudah di tempuh dan biayanya juga terjangkau, sehingga minat kunjungan ulang ke rumah sakit ini cukup memuaskan. Namun hal ini belum mencapai target yang ditetapkan oleh manajemen, karena masih banyak juga pasien yang mengeluhkan kualitas pelayanannya. Berkurangnya jumlah pasien rawat jalan dapat berdampak pada berkurangnya pendapatan rumah sakit serta terganggunya operasional dan pelayanan rumah sakit kepada pasien yang tidak maksimal.

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa jumlah kunjungan ulang mengalami penurunan dan kenaikan. Hal ini disebabkan oleh derajat kesehatan masyarakat yang semakin meningkat sehingga tidak datang berkunjung lagi atau enggan nya masyarakat untuk kembali berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puas nya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Menurut penuturan responden, jika layanan, fasilitas dan citra Rumah Sakit baik sesuai yang diharapkan responden, maka responden akan berminat menggunakannya kembali. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dimana masih adanya pasien atau responden merasa mutu pelayanan masih ada yang kurang baik dan merasa bingung untuk menyampaikan ke Rumah Sakit dengan cara apa sehingga selama responden belum menyampaikan aspirasinya, mutu pelayanan Rumah Sakit tidak akan ada perbaikan, sedangkan ada responden berkunjung kembali karena rumahnya lebih dekat ke Rumah Sakit sehingga mau tidak mau menggunakan layanan Rumah Sakit tersebut kembali.

Dalam meningkatkan jumlah pasien tersebut pihak Rumah Sakit X melakukan beberapa hal yaitu melakukan kordinasi dengan bagian

administrasi supaya berjalan lancar proses pendaftaran hingga selesai berobat, melakukan visitasi ke klinik klinik untuk menjaga relasi sebagai rujukan pasien, mengescort pasien dan menitipkan pasien pada dokter. Dari fenomena dan hasil studi pendahuluan tersebut, maka penulis tertarik mengambil judul “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X.”

1.2 Rumusan Masalah

Data studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit X jumlah kunjungan ulang rawat jalan dengan pembayaran pribadi pada bulan bulan Maret 2023 sebanyak 5.485 pasien, April sebanyak 4.479 pasien dan Mei sebanyak 5.276 pasien. Data tersebut menunjukkan prosentase penurunan sebesar 18,3% dan kenaikan pada bulan Maret sebesar 17,8% jumlah kunjungan ulang rawat jalan mengalami penurunan dan kenaikan. Berdasarkan data peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X, dimana dibatasi pelayanan, fasilitas dan citra rumah sakit.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran minat kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X tahun 2023?
2. Bagaimana gambaran persepsi pelayanan pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X tahun 2023?
3. Bagaimana gambaran persepsi fasilitas pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X tahun 2023?
4. Bagaimana gambaran persepsi citra rumah sakit pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X tahun 2023?
5. Adakah hubungan persepsi pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di unit rawat jalan Rumah Sakit X tahun 2023?
6. Adakah hubungan persepsi fasilitas terhadap minat kunjungan ulang di unit rawat jalan Rumah Sakit X tahun 2023?
7. Adakah hubungan persepsi citra rumah sakit terhadap minat kunjungan ulang di unit rawat jalan Rumah Sakit X tahun 2023?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X tahun 2023.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran minat kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X tahun 2023.
2. Untuk mengetahui gambaran persepsi pelayanan pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X tahun 2023.
3. Untuk mengetahui gambaran persepsi fasilitas pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X tahun 2023.
4. Untuk mengetahui gambaran persepsi citra rumah sakit pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X tahun 2023.
5. Untuk mengetahui hubungan persepsi pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di unit rawat jalan Rumah Sakit X tahun 2023.
6. Untuk mengetahui hubungan persepsi fasilitas terhadap minat kunjungan ulang di unit rawat jalan Rumah Sakit X tahun 2023.
7. Untuk mengetahui hubungan persepsi citra rumah sakit terhadap minat kunjungan ulang di unit rawat jalan Rumah Sakit X tahun 2023.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Rumah Sakit X untuk memberikan arahan, pengawasan yang lebih ketat dalam hubungan persepsi pelayanan, fasilitas dan citra rumah sakit dengan minat kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X

1.5.2 Bagi Fakultas

1. Menjadi sumber referensi keilmuan dalam mengatasi masalah yang sama dan menjadi sumber informasi juga studi Pustaka bagi Universitas Esa Unggul.
2. Menjadi suatu masukan dalam keilmuan kesehatan masyarakat khususnya mengenai hubungan persepsi pelayanan, fasilitas dan citra

rumah sakit dengan minat kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X tahun 2023.

1.5.3 Bagi Peneliti

Memperoleh pengetahuan atau ilmu khususnya mengenai hubungan persepsi pelayanan, fasilitas dan citra rumah sakit dengan minat kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X sebagai bahan untuk penelitian.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan minat kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X Tahun 2023 berlokasi di daerah Jakarta Pusat dan dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2023, dengan sasaran penelitian yaitu pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X melalui pengisian kuesioner terkait variabel permasalahan. Penelitian ini dilakukan dikarenakan jumlah kunjungan ulang rawat jalan dengan pembayaran pribadi pada bulan Maret 2023 sebanyak 5.485 pasien, April sebanyak 4.479 pasien dan Mei sebanyak 5.276 pasien. Data tersebut menunjukkan persentase penurunan sebesar 18,3% sedangkan kenaikan pada bulan Mei sebesar 17,8% jumlah kunjungan ulang rawat jalan, kenaikan dan penurunan ini terjadi karena pasien datang berkunjung di karenakan jarak yang mudah di tempuh dan biayanya juga terjangkau, sehingga minat kunjungan ulang ke rumah sakit ini cukup memuaskan. Namun hal ini belum mencapai target yang ditetapkan oleh manajemen, karena masih banyak juga pasien yang mengeluhkan kualitas pelayanannya. Berkurangnya jumlah pasien rawat jalan dapat berdampak pada berkurangnya pendapatan rumah sakit serta terganggunya operasional dan pelayanan rumah sakit kepada pasien yang tidak maksimal. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study* untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan minat kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X Tahun 2023. Penelitian diawali penyebaran kuesioner, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, pembuatan hasil analisis, pembahasan serta kesimpulan dan saran. Pengambilan data sampel dilakukan secara langsung berhubungan minat

kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X Tahun 2023 menggunakan *accidental sampling* sebanyak 91 orang pasien.