

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di dalam dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif (Saputra, 2018). Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan (Mulyono, 2019). Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui fasilitas dan kualitas pelayanannya.

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat (Arida, 2016). Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya (Sumadi *et al.*, 2021).

Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit (Wirajaya and Nuraini, 2019). Rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat

peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Dr. Harnovinsah *et al.*, 2020). Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (Andriani, 2017). Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dipilih sebagai variabel dalam penelitian ini karena penelitian tentang kepuasan pelanggan sangat penting untuk diteliti karena kepuasan pelanggan merupakan isu yang paling kerap dibicarakan dalam semua pasien Rumah Sakit (Basuki, 2021). Kepuasan Pelayanan Di Rumah Sakit sangat bergantung pada pelanggan, Jika pelanggan sudah tidak percaya lagi pada Rumah Sakit karena hasil yang buruk, maka Rumah Sakit akan kehilangan kepercayaan pelanggan karena tanggapan buruk yang dibentuk. menurut (Kaseger *et al.*, 2021) dimensi kualitas pelayanan yang digunakan oleh Behrouz et al (2016) yaitu akses, proses penerimaan, waktu tunggu, lingkungan fisik, konsultasi dokter dan informasi untuk pasien. Karena pada dimensi tersebut sudah digunakan oleh peneliti terdahulu untuk mengukur kualitas pelayanan pada pasien Rawat Inap. Masyarakat sudah mulai menyadari betapa berharganya kesehatan bagi hidup mereka karena begitu mahalnya biaya perawatan kesehatan yang seringkali sulit dijangkau (Sismiyati, 2017).

Masyarakat perlu meningkatkan kesadaran akan arti kesehatan dan masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya. Kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan terus meningkat yang menjadi salah satu penyebab meningkatnya kebutuhan akan prasarana kesehatan, selain itu masyarakat juga akan semakin bijak dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan yang terbaik dan sesuai kebutuhan dan kebutuhannya (Harahap, 2021).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengonsumsi suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus dipenuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama (Wulandari and Suwitho, 2017). Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain (Rustanti, 2016). Namun apabila pelanggan tidak merasa puas maka sangat mungkin pasien akan pindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Selain itu pelanggan juga mungkin akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain yang justru dapat menimbulkan citra buruk di mata pelanggan (Saputra, 2018).

Selain meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan medis yang diberikan kepada konsumen, Rumah Sakit juga perlu memikirkan tentang harga pelayanannya. Harga yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai di mata konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lain. Rumah

Sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang menjadi pilihan masyarakat, Khususnya masyarakat menengah ke atas. Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat (Apriliani, 2021).

Masyarakat berpikir bahwa Rumah Sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien. Apabila harga terlalu mahal maka banyak pasien yang akan mengeluh. Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh rumah sakit maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan (Irdiana, 2019).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Rumah Sakit Soekandar Mojokari, didapatkan Survey Kepuasan Masyarakat pada tahun 2020 terdapat 79,98 %. Dan pada tahun 2021 didapatkan survey kepuasan masyarakat mengalami peningkatan yaitu 82,05 % dengan kategori baik. Namun dalam beberapa unsur pelayanan terdapat penilaian yang kurang memuaskan menurut masyarakat. Hal tersebut didapatkan dari hasil analisis karakteristik pelayanan serta saran dan masukan pada kuisioner responden. Jadi, unsur pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar yang perlu ditingkatkan lagi antara lain waktu pelayanan, tarif/ biaya, perilaku saat pelayanan, dan sarana prasarana (rsud soekandar, 2021).

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila

terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Sahambangung, Mantiri and Sampe, 2021).

Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien (Sahambangung, Mantiri and Sampe, 2021).

Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien (Anggraini, 2021). Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat (IKRAAM, Eka and Karim, 2019).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi layanan medis di RSUD Prof. dr. Soekandar?
2. Bagaimana kepuasan pasien di RSUD Prof. dr. Soekandar?

3. Bagaimana tarif perawatan di RSUD Prof. dr. Soekandar?
4. Bagaimana minat rawat ulang di RSUD Prof. dr. Soekandar?
5. Apakah ada pengaruh persepsi layanan medis terhadap minat rawat ulang di RSUD Prof. dr. Soekandar?
6. Apakah ada pengaruh kepuasan pasien terhadap minat rawat ulang di RSUD Prof. dr. Soekandar?
7. Apakah ada pengaruh tarif perawatan terhadap minat rawat ulang di RSUD Prof. dr. Soekandar?
8. Apakah ada pengaruh persepsi layanan medis, kepuasan pasien, tarif perawatan terhadap minat rawat ulang di RSUD Prof. dr. Soekandar?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
Menganalisis persepsi layanan medis, kepuasan pasien, tarif perawatan terhadap minat rawat ulang di RSUD Prof. dr. Soekandar
2. Tujuan Khusus
 - a. Mengidentifikasi persepsi layanan medis responden di RSUD Prof. dr. Soekandar.
 - b. Mengidentifikasi kepuasan responden di RSUD Prof. dr. Soekandar
 - c. Mengidentifikasi tarif perawatan di RSUD Prof. dr. Soekandar
 - d. Mengidentifikasi minat rawat ulang di RSUD Prof. dr. Soekandar

- e. Menganalisis minat rawat ulang pasien dalam aspek persepsi layanan medis di RSUD Prof. dr. Soekandar.
- f. Menganalisis minat rawat ulang pasien dalam aspek kepuasan pasien di RSUD Prof. dr. Soekandar.
- g. Menganalisis minat rawat ulang pasien dalam aspek tarif perawatan di RSUD Prof. dr. Soekandar.
- h. Menganalisis persepsi layanan medis, kepuasan pasien, tarif perawatan terhadap minat rawat ulang di RSUD Prof. dr. Soekandar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan tentang menganalisis persepsi layanan medis, kepuasan pasien, tarif perawatan terhadap minat rawat ulang di RSUD Prof. dr. Soekandar.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit untuk terus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya terutama di RSUD Prof. dr. Soekandar.

b. Manfaat Peneliti

Sebagai proses belajar bagi penulis dalam menyelesaikan studi Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia.

E. Keaslian Penelitian

No	Author	Judul	Metode (Desain, sample, Variable, Instrumen, Analisis)	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian sekarang	Databa se
	Firman Guswaman (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas	Penelitian ini meneliti 97 responden dengan Metode purposive sampling digunakan dalam penentuan responden. Analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji f dan uji Multiple Regression Analysis	(1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang, (2) Jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang, (3) Usia berpengaruh negatif terhadap minat kunjungan ulang, (4) Tingkat pendidikan berpengaruh negatif terhadap minat kunjungan ulang, (5) Pendapatan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang, (6) Jarak tempuh tidak berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang, (7) Kepuasan pasien hanya dapat memoderasi jarak tempuh terhadap minat kunjungan ulang pasien.	Perbedaan dengan penelitian yang sedang peneliti laksanakan yaitu terletak pada judul, lokasi penelitian, dan jumlah responden	Google Scholar
	Anita Sriwati Pardede.,	Hubungan Mutu Pelayanan	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu	Perbedaan dengan penelitian	Google Scholar

SKM., M.Kes (2018)	Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia	adalah survey analitik dengan pendekatan cross sectional. tabel frekuensi dan statistik inferensial melalui chi square dan analisis multivariate melalui analisis regresi logistik	pelayanan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RSUD UKI tahun 2017 berhubungan secara signifikan.	yang sedang peneliti laksanakan yaitu terletak pada judul, lokasi penelitian, dan jumlah responden	
Fina Aryani (2015)	Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru	Penelitian observasional dengan rancangan deskriptif. Pengambilan data dilakukan secara cross sectional menggunakan kuesioner berdasarkan nilai gap yaitu selisih antara nilai kinerja dan harapan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 orang responden yang memenuhi kriteria inklusi.	Hasil penelitian pasien rawat jalan di IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan	Perbedaan dengan penelitian yang sedang peneliti laksanakan yaitu terletak pada judul, lokasi penelitian, dan jumlah responden	Google Scholar
(Dona, 2019)	PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SURYA INSANI PASIR PENGARAIAN RIAU TAHUN 2019	penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> Populasi dalam penelitian ini sebanyak 320 orang pasien dan sampel yang diambil dengan cara <i>accidental sampling</i> yaitu sebanyak 178 orang. Metode pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Analisa data yang digunakan yaitu <i>uji regresi binary logistic</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keprofesionalan memiliki nilai $\text{sig-p } 0,003 < 0,05$, efisiensi $\text{sig-p } 0,000 < 0,05$, keamanan $\text{sig-p } 0,003 < 0,05$ dan kepuasan $\text{sig-p } 0,000 < 0,05$, yang artinya memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien. Untuk variabel fasilitas memiliki nilai $\text{sig-p } 0,108 > 0,05$, yang artinya fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap minat	Perbedaan dengan penelitian ini adalah jumlah variable independen hanya 1 sedangkan pada penelitian ini ada 3 yaitu persepsi layanan medis, kepuasan pasien dan tarif perawatan	Google Scholar

				kunjungan ulang pasien.		
	(Habibi, Hakim and Azizi, 2020)	Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh	Desain Penelitian yang digunakan, yaitu deskriptif kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> . Pengumpulan data menggunakan kuesioner mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang yang telah di uji Validitas dan reliabilitas. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Rawat Jalan RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh yang berjumlah 57 responden yang diambil dengan teknik <i>accidental sampling</i> . Teknik analisa menggunakan uji <i>Chi Square</i> .	Didapatkan hasil bukti fisik nyata pelayanan baik sebesar 71,9%, kehandalan pelayanan baik sebesar 78,9%, daya tanggap pelayanan baik sebesar 98,0%, jaminan pelayanan baik sebesar 70,2% dan empati pelayanan baik sebesar 82,5%. Terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan bukt fisik nyata (P value=0,024), kehandalan (P value=0,041), daya tanggap (P value=0,016), jaminan (P value=0,030) dan empati (P value=0,040) dengan minat kunjungan ulang di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh	Perbedaan dengan penelitian yang sedang peneliti laksanakan yaitu terletak pada judul, lokasi penelitian, dan jumlah responden	Google Scholar
	Taqdees Fatima, Shahab Alam Malik, Asma Shabbir (2018)	Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems	A total 611 patients (both indoor and outdoor) participated in a questionnaire survey from the six private hospitals of capital city, Islamabad, Pakistan. Data were analysed through descriptive statistics, common method variance, reliability, correlation and	Hasil menegaskan bahwa kualitas layanan kesehatan yang lebih baik cenderung membangun kepuasan dan loyalitas di antara pasien. Aspek kualitas layanan kesehatan (yaitu lingkungan fisik, lingkungan ramah pelanggan, daya tanggap, komunikasi, privasi dan keselamatan) berhubungan	Perbedaan dengan penelitian yang sedang peneliti laksanakan yaitu terletak pada judul, lokasi penelitian, dan jumlah responden	Google Scholar

			regression in order to investigate customer perceived service quality and how the quality of services stimulates loyalty intentions towards private service suppliers.	positif dengan loyalitas pasien yang dimediasi melalui kepuasan pasien		
--	--	--	--	--	--	--

