

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016, Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat. Rumah Sakit (RS) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Rumah sakit merupakan intitusi yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan, sehingga rumah sakit perlu memperhatikan kualitas dalam pemberian jasa.

Fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara prima dan memenuhi hak setiap individu. Pelayanan prima adalah suatu upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik, melebihi apa yang pasien atau keluarga pasien harapkan (Sudarta, Rosyidi, & Susilo, 2020). Pelayanan kesehatan dapat dikatakan sangat baik atau terbaik apabila instansi pemberi layanan kesehatan telah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau telah dimiliki. Apabila sebuah instansi belum mempunyai standar pelayanan, pelayanan dapat dikatakan sangat baik atau terbaik manakala telah mampu memuaskan pihak yang dilayani (Yeni, I. dan Budi Savitri C., 2017). Layanan yang baik adalah kunci keberhasilan bagi usaha dalam bidang jasa (Sulviandani, Bachri, & Mubaraq, 2018).

Rumah Sakit wajib memperhatikan mutu kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan (pasien) untuk mencapai kepuasan pasien. Dalam rangka menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis, pihak fasilitas pelayanan kesehatan perlu mendapatkan umpan balik dari masyarakat. Hal ini dapat

berupa tanggapan dan penilaian terhadap pelayanan kesehatan yang telah diterima sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi terkait harapan pasien (Kuntoro & Istiono, 2017). Kegiatan evaluasi pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara rutin, sehingga dapat menghasilkan aliran perbaikan yang berkelanjutan (Buchbinder, 2017).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu bagian dari pelayanan yang di RS, sebagai lanjutan perawatan yang diberikan di Puskesmas atau Klinik dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat umum (Rosmaladewi, D. dan Widjaya, L., 2018). Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien melakukan pendaftaran, pemeriksaan, tindakan, pengambilan obat, dan pasien pulang. Pelayanan rawat jalan mempunyai indikator-indikator yang dapat merepresentasikan jumlah kunjungan pasien suatu periode. Indikator tersebut dapat menjadi gambaran tingkat pemanfaatan sarana pelayanan (Wijono, 1999)

Salah satu metode untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yaitu dengan menggunakan pendekatan *Servqual (Service Quality)*. Metode ini digunakan untuk melihat mutu berdasarkan lima dimensi yaitu *Tangibles* atau bukti nyata merupakan dimensi yang berwujud dan dapat dirasakan oleh panca indera, *Realiability* atau keandalan merupakan dimensi yang berkaitan dengan keandalan dalam memberikan pelayanan, *Assurance* atau jaminan yaitu merupakan dimensi yang berupa adanya jaminan dalam memberikan pelayanan baik keterampilan dan pengetahuan petugas, *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan dimensi mutu yang berupa kemauan dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara baik kepada pelanggan, dan *Emphaty* atau empati adalah dimensi mutu yang berupa bentuk perhatian dan memahami rasa keinginan pelanggan. Metode *Servqual* mempunyai kelebihan yaitu dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada setiap atribut pelayanan (Deharja, Atma dkk., 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu kenyataan namun sering diabaikan sebagai indikator mutu (Wijono, 1999). Mutu pelayanan kesehatan merupakan hasil akhir (output) dari interaksi dan ketergantungan antara berbagai aspek yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan. Produk yang

memenuhi kebutuhan pelanggan atau bermutu tinggi, mempunyai manfaat dapat memenangkan persaingan, meningkatkan pangsa pasar, dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Wijono, 1999). Sesuai dengan pernyataan tersebut, sehingga mutu suatu layanan kesehatan akan berdampak pada puas atau tidaknya pasien, jumlah kunjungan pasien dan menangnya persaingan.

RSI Siti Aisyah Madiun merupakan Rumah Sakit Islam bertipe C yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. RSI Siti Aisyah Madiun mempunyai visi yaitu menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat sekitar Madiun dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien, islami serta menggunakan mutu dan keselamatan pasien.

Berdasarkan data sekunder yang didapat dari jumlah kunjungan pasien rawat jalan, terdapat kenaikan dan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan mulai dari bulan Juni-September 2021, sebanyak 8.627 pasien , 7.378 pasien, 6.529 dan 7.136 pasien. Sesuai data tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RSI Siti Aisyah Madiun.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RSI Siti Aisyah Madiun pada bulan Desember 2021?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RSI Siti Aisyah Madiun.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di RSI Siti Aisyah Madiun.
- b. Mengetahui minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSI Siti Aisyah Madiun.

- c. Mengetahui pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RSI Siti Aisyah Madiun.

1.4 Manfaat

1.4.1 Aspek Teoritis (Keilmuan)

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi pengalaman bagi peneliti untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ilmu yang diperoleh.
- b. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bacaan di masa yang akan datang bagi mahasiswa maupun peneliti.

1.4.2 Aspek Praktis (Guna Laksana)

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan RSI Siti Aisyah Madiun untuk memperhatikan aspek kepuasan pasien rawat jalan, sehingga dapat mempertahankan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.