

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan kesadaran masyarakat akan kesehatan meningkat. Hal ini menyebabkan masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakan, termasuk fasilitas kesehatan. Kesehatan adalah hak asasi manusia dan merupakan bagian dari komponen kesejahteraan yang harus dipenuhi. Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit (Pemerintah RI, 2023).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 mengelompokkan rumah sakit menurut jenis pelayanannya menjadi rumah sakit umum dan rumah sakit khusus (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat terdapat 3.072 rumah sakit di Indonesia pada tahun 2022 dengan rincian 2.561 unit merupakan rumah sakit umum dan 511 unit merupakan rumah sakit khusus. Angka ini meningkat 3,67% dibandingkan tahun 2020. Adanya pertumbuhan yang cepat dan tingkat persaingan yang tinggi, bidang kesehatan menjadi salah satu industri yang memiliki peluang bisnis yang menjanjikan. Konsumen akan semakin selektif dan persaingan menjadi semakin ketat sehingga menuntut rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan (Wijaya et al., 2022).

Rumah sakit dikatakan bermutu apabila memenuhi indikator mutu yang telah ditetapkan dalam Permenkes Nomor 30 Tahun 2022. Indikator mutu rumah sakit terdiri atas kepatuhan kebersihan tangan oleh tenaga medis sesuai rekomendasi WHO, kepatuhan petugas dalam menggunakan alat pelindung diri, identifikasi pasien oleh pemberi pelayanan dengan menggunakan minimal dua penanda identitas seperti nama lengkap, tanggal lahir, nomor rekam medis, ataupun NIK guna menjamin keselamatan pasien selama proses pelayanan, waktu tanggal operasi seksio sesarea emergensi ibu dan bayi, waktu tunggu rawat jalan yang tidak lebih dari 60 menit, penundaan operasi elektif tidak lebih

dari 1 (satu) jam dari jadwal operasi yang ditemukan, ketepatan waktu *visite* dokter yaitu pukul 06.00-14.00, hasil kritis laboratorium dilaporkan tidak lebih dari 30 menit, peresepan obat oleh DPJP kepada pasien sesuai daftar obat pada formularium nasional sebagai acuan penulisan resep, kepatuhan seluruh profesional pemberi asuhan terhadap alur klinis (*clinical pathway*) yang telah ditetapkan, upaya mengurangi risiko pasien jatuh, kecepatan waktu tanggap komplain dalam merespon keluhan pasien agar dapat diperbaiki dan ditingkatkan sebagai bentuk pemenuhan hak pasien, serta kepuasan pasien sebagai hasil dari upaya untuk meningkatkan mutu dan menyediakan pelayanan di semua unit yang mampu memberikan kepuasan pasien. Selain itu terdapat 7 (tujuh) dimensi mutu pelayanan kesehatan di Indonesia yang digunakan oleh WHO dan lembaga internasional lain yaitu efektif, keselamatan, berorientasi, tepat waktu, efisien, adil, dan terintegrasi (Kementerian Kesehatan RI, 2020).

Penelitian lain juga menyebutkan bahwa pasien memiliki beberapa kriteria dalam pemilihan rumah sakit selain terkait mutu. Hal tersebut diantaranya lokasi rumah sakit yang strategis seperti kedekatan jarak tempuh dan kemudahan akses untuk menuju rumah sakit; kebersihan rumah sakit yang akan membuat pengunjung merasa nyaman; hubungan yang baik antara pasien dengan tenaga kesehatan sehingga timbul keterikatan emosional yang dapat mendorong pasien lebih memilih untuk mencari tenaga kesehatan itu kembali ketika memerlukan penanganan kesehatan; pelayanan yang baik seperti kesigapan petugas dalam memberi pelayanan kepada pasien; fasilitas rumah sakit yang memadai; serta adanya pengalaman orang lain yang baik sebagai gambaran citra rumah sakit yang baik (Salsabila et al., 2023).

Hasil penelitian di Rumah Sakit dr. Soetarto Yogyakarta menyebutkan bahwa lokasi merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi sebuah keputusan pasien dalam memilih rumah sakit yang akan digunakan (Wijaya et al., 2022). Kemudahan akses menuju tempat pelayanan kesehatan menjadi sangat penting karena akan berpengaruh pada keadaan pasien.

Studi lain mencatat faktor lain yang erat kaitannya dalam proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih fasilitas pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit sering dihadapkan pada masalah apakah pelayanan yang mereka berikan sudah memenuhi harapan pasien atau tidak. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya (Puspita et al., 2020). Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkan sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan pasien. Dalam memperoleh pelayanan kesehatan, pasien tentu mengharapkan pelayanan efektif berbasis bukti, artinya tenaga medis harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada dan mencegah terjadinya penyakit serta berkembangnya atau meluasnya penyakit yang ada. Selain itu, pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh pasien contohnya pelayanan yang tepat waktu, tidak adanya keterlambatan pemberian pelayanan kesehatan, berorientasi pada pasien, mengutamakan keselamatan dengan meminimalkan terjadinya kerugian seperti cedera dan kesalahan medis, serta menyediakan pelayanan yang seragam tanpa membedakan jenis kelamin, etnik, suku, ras, agama, dan status sosial (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan manfaat diantaranya terjalinnya hubungan baik antara pihak rumah sakit dan pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pasien, dan membangun citra baik rumah sakit (Inawati, 2021).

Faktor lainnya yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan adalah citra rumah sakit. Faktor ini adalah aset yang tidak berwujud. Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Penelitian yang dilakukan di RSAU dr. Dody Sarjoto menyatakan citra rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat berobat, namun bukanlah faktor yang besar (Purwanto et al., 2022). Hasil tersebut selaras dengan penelitian yang menyatakan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien

dalam memilih rumah sakit (Maesaroh et al., 2022). Citra yang baik dapat dipengaruhi oleh akreditasi rumah sakit. Akreditasi rumah sakit yang baik dan profesional dapat meningkatkan citra pelayanan kesehatan. Selain itu, rumah sakit yang memiliki citra baik akan sering menjadi rekomendasi masyarakat sebagai tempat untuk memperoleh pelayanan kesehatan (Afrizal & Suhardi, 2018).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Lavalette pada 15 September 2023, dengan metode wawancara kepada Kepala Unit Rekam Medis menyatakan terdapat 12.404 pasien rawat inap dan 151.541 pasien rawat jalan periode Januari-Agustus 2023. Hasil observasi menunjukkan bahwa lokasi Rumah Sakit Lavalette berada di tengah Kota Malang. Rumah Sakit Lavalette memperoleh akreditasi paripurna pada 29 April 2019. Hasil survei kepuasan pasien dan keluarga kepada Rumah Sakit Lavalette pada bulan Januari hingga Juni 2022 mencapai 80%. Data menunjukkan adanya kecenderungan peningkatan jumlah kunjungan pasien setiap bulannya dengan persentase rata-rata peningkatan yaitu 3,63%. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan studi dengan judul Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Keputusan Pasien dalam Memilih Rumah Sakit Lavalette untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi peningkatan kunjungan tersebut dengan melakukan survei alasan pemilihan rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang dituju.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien dalam memilih Rumah Sakit Lavalette?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien dalam memilih Rumah Sakit Lavalette.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi lokasi Rumah Sakit Lavalette.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Lavalette.
3. Mengidentifikasi citra Rumah Sakit Lavalette.
4. Mengidentifikasi keputusan pasien dalam memilih Rumah Sakit Lavalette.
5. Menganalisis hubungan lokasi dengan keputusan pasien memilih Rumah Sakit Lavalette.
6. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan pasien memilih Rumah Sakit Lavalette.
7. Menganalisis hubungan citra rumah sakit dengan keputusan pasien memilih Rumah Sakit Lavalette.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Mampu menerapkan wawasan atau pengetahuan yang telah diterima selama perkuliahan dalam bidang rekam medis rumah sakit.
2. Menjadi sumbangsih bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai hubungan lokasi, kualitas pelayanan, dan citra rumah sakit terhadap keputusan pasien memilih rumah sakit.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi perbaikan pengembangan pendidikan mahasiswa khususnya Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
2. Bagi RS Lavalette dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dalam upaya menarik minat kunjungan pasien.