

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 4 Tahun 2018 menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan komponen krusial dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat. Sebagai institusi yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan, Rumah Sakit memiliki tanggung jawab besar untuk menjamin tersedianya layanan yang berkualitas dan mudah diakses oleh masyarakat. Rumah Sakit didefinisikan sebagai lembaga pelayanan kesehatan dengan karakteristik khusus, yang terus berkembang seiring kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, dan dinamika sosial ekonomi masyarakat. Perkembangan ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga tercapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal (Kemenkes RI, 2018).

Mutu pelayanan adalah Kualitas dan produk atau layanan yang menunjukkan kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dikenal sebagai kualitas layanan. Tingkat ketepatan layanan kesehatan, yang menghasilkan kepuasan pasien, disebut sebagai kualitasnya. Kualitas layanan kesehatan berkorelasi positif dengan tingkat akurasinya. Mutu pelayanan di Rumah Sakit yang diberikan kepada pasien harus berdasarkan pada standar kualitas yang telah ditetapkan dengan tidak mengabaikan aspek pemenuhan kebutuhan serta keinginan masyarakat terhadap kesehatan. Pencapaian terhadap kepuasan pasien dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap Rumah Sakit tersebut (Yassir & Andriani, 2022). Standar profesional harus dipatuhi untuk menyediakan perawatan kesehatan yang ekonomis dan berkualitas tinggi. meliputi; *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati), yang di kemukakan oleh Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry (dalam Punuindoong, 2021).

Kepuasan pasien terhadap fasilitas dan lingkungan layanan berdampak pada tingkat kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pasien sebagai penerima layanan diharapkan meningkat seiring dengan kualitas layanan kesehatan yang ditawarkan rumah sakit. Intinya, kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima merupakan evaluasi subjektif terhadap kualitas layanan yang diterima pasien. Jika layanan kesehatan yang diterima pasien sesuai

dengan harapan mereka, maka mereka akan merasa puas. (Saputri et al., 2025). Beberapa masalah, seperti komunikasi yang buruk, keterbatasan waktu, kualitas produk atau layanan, biaya, dan harga, dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan membutuhkan layanan berkualitas tinggi. Pelanggan yang puas akan menceritakan pengalaman positif mereka kepada produsen atau penyedia layanan. (Yunike et al., 2023).

Menurut penelitian yang dilakukan Lestari et al., (2021), Komunikasi terapeutik, sebagaimana digunakan dalam bidang kesehatan, adalah proses berbagi informasi antara pengirim dan penerima dengan tujuan memberikan rasa puas, meningkatkan terapi, menumbuhkan kepercayaan, dan mendorong penyembuhan pasien. Tenaga kesehatan profesional dapat menggunakan komunikasi terapeutik untuk memberi informasi kepada pasien dan keluarga pasien tentang kondisi pasien dan langkah-langkah yang akan diikuti sejak pasien tiba di rumah sakit hingga pulang. Dalam kontak interpersonal petugas dengan pasien, perawat terlibat dalam komunikasi terapeutik, berusaha membantu pasien dalam menyelesaikan masalah pasien, orang lain, dan lingkungannya. Oleh karena itu, perawat maupun tenaga medis lainnya harus mempraktikkan komunikasi terapeutik.

Menurut penelitian Kurniawati Fajrin, Haeruddin (2021), Kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap waktu tunggu dan waktu pemeriksaan dapat dibagi menjadi tiga kategori: lama (> 90 menit), sedang (> 60 menit), atau cepat (< 30 menit). Pasien datang ke loket, antri, dan menunggu dipanggil ke poli umum untuk anamnesis dan diperiksa oleh perawat, dokter, atau bidan.

Ketersediaan fasilitas menjadi Salah satu faktor yang dapat memotivasi dan mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan atau berobat. Namun, masyarakat akan memilih rumah sakit lain dengan fasilitas yang lebih baik jika penyedia layanan kesehatan tidak memiliki fasilitas yang lengkap. Infrastruktur dan fasilitas yang kurang memadai membuat pasien enggan berobat ke rumah sakit, sehingga menurunkan jumlah kunjungan pasien. (Pelayanan et al., 2020). Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Putri (2024) tentang “Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Rawat Jalan Eksekutif”.

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa mayoritas, yaitu 50 (52,1%) responden menyatakan bahwa distribusi frekuensi sarana dan prasarana rawat jalan eksekutif di RS Hermina Mekarsari kurang baik, sedangkan 46 (47,9%) responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana rawat jalan eksekutif di RS Hermina Mekarsari sudah baik.



Gambar 1. 1 Ruang Tunggu Pendaftaran di Rumah Sakit Panti Waluya Malang

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang, karena keterbatasan ruang tunggu yang tersedia, sehingga beberapa pasien atau keluarga pasien terpaksa berdiri, terutama saat jumlah pengunjung meningkat. Dampak dari permasalahan ini adalah dapat menurunkan kenyamanan bagi pasien selama menunggu, menyebabkan ketidakpuasan pasien, serta berpotensi memperburuk kondisi pasien yang sedang sakit karena harus menunggu dalam kondisi yang kurang nyaman. Masih ada petugas yang tidak memberikan salam sebelum melakukan pemeriksaan. Ketidaksesuaian antara waktu kedatangan dokter dan jadwal yang telah ditentukan. Masih terdapat keluhan terkait waktu tunggu untuk melakukan pemeriksaan masih cukup lama yang seharusnya hanya sekitar 60 menit, namun dalam praktiknya dapat mencapai 90 hingga 120 menit. Hal ini dampaknya tidak hanya pada kepuasan pasien, tetapi juga pada persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit, yang bisa menyebabkan pasien ragu untuk kembali lagi ke Rumah Sakit tersebut. Berdasarkan latar belakang inilah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang”.

1.2. Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang ?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

1.3.2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi bukti fisik(*tangible*) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.
2. Mengidentifikasi kehandalan(*reliability*) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.
3. Mengidentifikasi daya tanggap(*responsiveness*) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.
4. Mengidentifikasi jaminan(*assurance*) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.
5. Mengidentifikasi empati(*empathy*) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.
6. Mengidentifikasi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.
7. Menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan mahasiswa Manajemen Informasi Kesehatan dalam bidang mutu pelayanan.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pengalaman secara langsung dan menerapkan ilmu yang telah didapatkan.

2. Bagi Rumah Sakit

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu bahan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa referensi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian terbaru mengenai penilaian mutu pelayanan.