BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan merupakan upaya untuk memenuhi salah satu hak dasar masyarakat yaitu hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu seperti diamanatkan dalam UUD 1945 dan dipertegas di dalam Undang – Undang Tentang Kesehatan No. 36 Tahun 2009, bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita–cita bangsa Indonesia.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraph 1 butir c menyebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksananan ketentuan peraturan perundang-undangan (Wahyu, 2006).

Dalam SK Menpan No. 63 Tahun 2003 ditentukan adanya standar pelayanan publik yang meliputi kesederhanaan prosedur, ketepatan waktu, biaya serta sarana dan prasarana. Tetapi tidak termuat adanya sanksi jika pemberian pelayanan publik tidak sesuai

dengan standar pelayanan. Akibatnya, bila terjadi maladministrasi masyarakat dalam posisi dirugikan, sebaliknya bila ada keterlambatan terkait pelayanan masyarakat tidak akan mendapatkan ganti rugi. Akibatnya, masyarakat sulit untuk melakukan pengaduan atau menindaklanjuti protes ke dalam suatu bentuk timbal balik yang konsekuensial (Wahyu, 2006).

Penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public service*). Pemerintahan yang baik cenderung menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan publik dengan baik pula. Sebaliknya, pemerintahan yang buruk mengakibatkan fungsi pelayanan publik tidak akan terselenggara dengan baik. Dalam hal ini pelayanan public yaitu masalah serius terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi yang diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa-jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah. Karena pelayanan publik terkait erat dengan jasa dan barang dipertukarkan maka penting pula untuk memasukkan definisi dari *public utilities* sebagai pelayanan atas komoditi berupa barang atau jasa dengan mempergunakan sarana milik umum yang dapat dilakukan oleh orang atau badan keperdataan (Wahyu, 2006).

Pelayanan kesehatan yaitu salah satu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah baik secara langsung maupun melalui kerja sama dengan pihak masyarakat atau swasta. Pelayanan

kesehatan merupakan pelayanan yang penting untuk disediakan atau di motori oleh pemerintah, karena pelayanan kesehatan merupakan pelayanan dasar bagi masyarakat dengan sifat uniknya. Perbaikan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dari waktu ke waktu senantiasa harus dilakukan perbaikan - perbaikan demi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat, mencegah dan menyembuhkan berbagai macam penyakit yang diderita oleh perseorangan, keluarga, atau masyarakat (Amirul, dkk 2020).

Cakupan penduduk didapatkan pelayanan kesehatan menurut *World Health Organization* (WHO) masih kurang dari target cakupan 75%. Hal ini terlihat hanya 73,2 % pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu pelayanan yang diberikan kepada pasien juga masih jauh dari kata baik atau memuaskan, ini terbukti dari 73,2% hanya 51,8% pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (WHO - *World Helath Organization*, 2016 dalam Wella D, 2021).

Banyak masyarakat yang menilai masih rendahnya kualitas pelayanan medis di Indonesia sehingga banyak dari masyarakat Indonesia memutuskan mendapatkan pengobatan di luar negeri. Tak sedikit masyarakat Indonesia yang gemar berobat ke luar negeri karena anggapan pelayanan serta kualitas pengobatan yang lebih unggul. Dalam kurun waktu 9 tahun, jumlah pasien Indonesia yang berobat ke mancanegara melonjak hampir 100 persen. Pada 2015, masyarakat yang memilih berobat ke luar negeri mencapai 600.000

pasien. Pengobatan penyakit kritis seperti kanker dan jantung merupakan jenis pengobatan yang paling dicari masyarakat Indonesia di luar negeri (Woodman, 2016 dalam Wella D, 2021).

Banyak pemilik atau pihak manajemen rumah sakit yang mengaku bahwa rumah sakitnya adalah rumah sakit yang berkualitas karena telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang sangat canggih, teknologi terkini, didukung oleh para dokter yang sudah sangat terkenal, serta ditunjang dengan sistem informasi dan administrasi yang modern. Namun sebenarnya, rumah sakit berkualitas tidak cukup diukur dari kelengkapan teknologi dan para dokter yang profesional saja, melainkan perlu dilihat secara lebih detail lagi, bagaimana proses pelayanan dan hasil pelayanan di rumah sakit tersebut.

Pihak pelanggan bagaimanapun memerlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Pelanggan merasa wajar untuk dilayani secara aman, nyaman, biaya terjangkau dan mudah memperolehnya. Semua parameter kinerja peningkatan mutu pelayanan kesehatan diadaptasi berdasarkan pada kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan dititik beratkan pada kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa yang berkaitan dengan kepuasan pasien sebagai konsumen. Dengan pelayanan yang bermutu selain berdasarkan kepuasan konsumen juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi.

Setelah mendapatkan pelayanan kesehatan, pasien akan mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah didapatkannya. Kepuasan pelanggan mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan, oleh karena itu perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pelanggan serta diikuti dengan perbaikan-perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien akan membuat rumah sakit mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan rumah sakit.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen, dalam hal pelayanan kesehatan konsumen yang dimaksud adalah pasien. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan sementara jika melebihi apa yang diharapkan maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen sehingga pelayanan dikatakan buruk.

Menurut Parasuraman dan Kotler bahwa antisipasi kualitas harus dilakukan oleh rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah meningkatkan pendapatan dari pasien, karena

pasien merupakan sumber pendapatan dari rumah sakit baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan (Kotler Keller, n.d.). Munurut Kolter (2003), biaya untuk mendatangkan pelanggan baru lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada. Oleh karena itu akan jauh lebih baik bagi rumah sakit untuk mempertahankan pasien yang berkulitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien (Kotler,2003).

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Kunjungan ulang dapat juga diartikan sebagai bagian dari tahapan loyalitas konsumen, ada beberapa faktor yang memengaruhi loyalitas pasien yaitu kepuasan pelanggan, kualitas jasa, citra, dan rintangan untuk berpindah.

Menurut Maslina (2011), salah satu pelayanan yang sangat penting dalam Rumah Sakit adalah pelayanan rawat jalan, dimana rawat jalan merupakan tulang punggung sistem pelayanan kesehatan karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya. Selain itu menurut Hapsari (2006), pelayan kesehatan pasien rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia. Hal ini dikarenakan kecenderungan masyarakan mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada

hari itu pula memperoleh pelayanan yang lengkap (*one day care*). Oleh sebab itu para manajemen rumah sakit menyadari bahwa menetapkan sebuah posisi yang kuat dalam pasar rawat jalan adalah penting demi kelangsungan rumah sakit. Dengan demikian, para manajemen rawat jalan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat mempertahankan pelanggan yang telah ada.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Daniati (2020) dengan judul penelitian Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Penyakit Dalam RSU DR. Pirngadi Kota Medan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh keprofesian, efesiensi, keamanan dan kepuasan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Helmawati (2012) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien DI Klinik Rumah Zakat Yogyakarta, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable kepuasan pasien terbukti berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang. Kepuasan pasien juga berperan sebagai mediator persial antara masing-masing dimensi bukti fisik/tangible, keandalan/realibility, ketanggapan/responsiveness, jaminan/assurance, dan empati/emphaty dengan minat kunjungan ulang.

Penelitian yang dilakukan oleh Azizatul (2013), dengan judul Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan

Minat Kunjungan ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tanggerang Selatan Tahun 2013, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik umum Bhikena Bakti Husada. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Almardiah (2018) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center Kota Samarinda, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variable kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik.

Penelitian yang dilakukan oleh Henny (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik SPOG Rumah Sakit DR. Pirngadi Medan Tahun 2016, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang.

Berdasarkan data sekunder yang di peroleh dari rekam medis di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar untuk kunjungan pasien rawat jalan di poliklinik. Dapat dilihat dari tabel di halaman berikutnya:

Tabel 1
Data Kunjungan Ulang Rawat Jalan Poliklinik Rumah Sakit Islam Faisal Makassar
Bulan Agustus-Oktober 2022

No	Poliklinik	Agustus	September	Oktober
1	Penyakit Dalam	65	55	84
2	THT	3	5	11
3	Mata	1	0	0
4	Gigi dan Mulut	2	0	2
5	Anak	0	0	20
6	Obgyn (Obstetri & Gynekologi)	2	6	13
7	Kulit dan Kelamin	2	1	5
8	Ortopedi	0	1	5
9	Saraf	24	33	39
10	Gizi	0	1	2
11	Bedah Umum	11	44	26
12	Bedah Digestif	10	18	11
13	Jantung	0	0	12
14	Paru	14	16	19
15	Fisioterapi	1	0	0
16	Ginjal-Hipertensi	7	10	11
17	Endokrin-Metabolik-Dibetes	33	71	45
Total		175	250	305

Sumber : Data Sekunder, tahun 2022

Berdasarkan data yang telah di peroleh, maka dapat disimpulkan bahwa pasien yang sering melakukan kunjungan ulang pada poliklinik yaitu poli penyakit dalam, saraf, endokrin-metabolik-dibetes, bedah umum, dan paru dengan total jumlah kunjugan ulang pada bulan Agustus sebanyak 175 pasien, bulan September 250 pasien, dan bulan Oktober sebanyak 305 pasien.

Berdasarkan data dan masalah yang diperoleh di atas maka peneliti memilih melakukan yang berjudul “Kualitas pelayanan dan

Pengaruhnya terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan pada Poliklinik Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan maka perumusan masalah penelitian adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan pada Poliklinik Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar ?

C. Tujuan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan pada poliklinik di rumah sakit islam faisal makassar.

D. Manfaat

1. Akademis

   Manfaat akademis yang diharapkan yaitu dengan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana penambah pengetahuan dan penambah wawasan penulis tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di poliklinik dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian tersebut.

2. Praktis

   a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Islam Faisal Makassar dalam kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di unit rawat jalan.

   b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi yang dapat dijadikan referensi bagi pengembangan ilmu atau penelitian lebih lanjut.