

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia dan menjadi salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan. Hal ini membutuhkan campur tangan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, serta mewujudkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien (UU RI No.36 Tahun 2009).

Rumah sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan.

Fokus utama perhatian pelayanan Rumah Sakit adalah pasien yang datang ke Rumah Sakit karena membutuhkan pelayanan kesehatan. Mereka yang berkunjung ke Rumah Sakit tidak saja sebagai individu yang mengalami gangguan kesehatan tetapi juga sebagai bagian dari sebuah keluarga.

Kepuasan pasien merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Tingginya kepuasan pasien akan memberikan banyak manfaat bagi organisasi, seperti meningkatkan loyalitas pasien untuk melakukan kunjungan ulang, mencegah terjadinya perpindahan pasien, mengurangi reaksi pasien terhadap perubahan harga, mengurangi biaya pemasaran, mengurangi biaya operasional, meningkatkan efektivitas iklan, meningkatkan reputasi bisnis. Kepuasan pasien yang tidak diperhatikan akan berdampak bagi organisasi di masa depan meskipun kinerja keuangan yang dihasilkan saat ini terlihat baik.

Kualitas merupakan perbandingan persepsi dengan ekspektasi pasien terhadap suatu produk. Dimensi kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi yaitu

keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, selanjutnya daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguraguan, sedangkan Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pasien. Selanjutnya bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (A Parasuraman, 2015).

Di Indonesia, jumlah rumah sakit terus bertambah dari 2.048 RS dengan 164.480 TT pada tahun 2014 meningkat menjadi 2.783 RS dengan 278.450 TT pada tahun 2017 dengan laju pertumbuhan rata-rata 125 RS per tahun. Provinsi Sumatera Utara memiliki 18 RSUD yang tersertifikasi akreditasi Nasional (Kemenkes RI, 2018).

Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan telah mengalami perubahan baik dari segi fisik maupun pelayanan sesuai dengan visi rumah sakit agar dapat menjadi rumah sakit pilihan masyarakat di sekitarnya.

Dari hasil wawancara dengan 12 pasien rawat jalan ditemukan 7 diantaranya mengatakan bahwa pasien atau keluarga sudah pernah berobat di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan dan 5 orang lainnya baru pertama kali berkunjung dan belum pernah melakukan kunjungan dan rawat jalan sebelumnya ke Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan. Beberapa alasan yang dikemukakan pasien atau keluarga tentang pertanyaan kenapa harus berobat di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan. Jawaban bervariasi, dimana 3 orang mengatakan karena Puskesmas menunjuk Rumah sakit rujukannya adalah Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan, 2 orang karena alasan dekat dengan rumah, 7 orang karena *emergency* dan sebelumnya pernah dirawat di Rumah Sakit Umum Royal Prima

Medan. Dari semua pasien yang ditemui tidak membuat mereka serta merta merasa puas dengan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan, masih ada keluhan-keluhan dari pasien maupun keluarga pasien yang meliputi ruang rawat jalan yang kurang nyaman karena dalam pembangunan, sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang tidak lengkap, kurang cepatnya petugas pelayanan menanggapi keluhan dari pasien serta pelayanan administrasi yang kurang cepat. Sehingga 3 orang dari responden tersebut mengatakan tidak akan datang lagi berobat ke rumah sakit dan tidak akan merekomendasikan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan kepada pihak lain.

Sehubungan hal tersebut di atas, peneliti ingin mengetahui hubungan mutu pelayanan di poli rawat jalan dengan kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan Tahun 2020.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu: “apakah ada hubungan mutu pelayanan di poli rawat jalan dengan kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan Tahun 2020? ”.

1.3. Tujuan

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan di poli rawat jalan dengan kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan Tahun 2020.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan *tangible* (bukti fisik) dengan kunjungan ulang pasien di poli rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan tahun 2020.
2. Untuk mengetahui hubungan *realibility* (keandalan) dengan kunjungan ulang pasien di poli rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan tahun 2020.

3. Untuk mengetahui hubungan *responsiveness* (cepat tanggap) dengan kunjungan ulang pasien di poli rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan tahun 2020.
4. Untuk mengetahui hubungan *assurance* (kepastian) dengan kunjungan ulang pasien di poli rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan tahun 2020
5. Untuk mengetahui hubungan *empathy* (empati) dengan kunjungan ulang pasien di poli rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan tahun 2020.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

Dari penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran tentang mutu Pelayanan di poli rawat Jalan yaitu *tangible* (bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepastian) dan empati pelayanan unit rawat jalan dengan Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan Tahun 2020.

1.4.2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu Administrasi dan Kebijakan Kesehatan yang kemudian dapat ditindaklanjuti.

1.4.3. Bagi Penulis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menganalisis Mutu Pelayanan Rawat Jalan Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan Tahun 2020.