

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konstitusi WHO menyatakan Kesehatan adalah suatu keadaan sejahtera fisik, mental dan sosial yang utuh dan bukan sekedar bebas dari penyakit atau kelemahan. Rumah sakit adalah instansi yang tepat dalam menangani masalah kesehatan pada masyarakat, sehingga rumah sakit diharapkan mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Kesehatan salah satu kebutuhan dasar manusia untuk hidup bermartabat dan produktif, dengan itu perlunya diberikan pelayanan medis yang bermutu tinggi sehingga diharapkan mendapat layanan kesehatan yang optimal bagi pasien. Untuk itu rumah sakit bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan serta memahami kebutuhan dari setiap pasien (Angelina, 2023). Salah satu instansi kesehatan yang harus dengan mudah dapat diakses oleh masyarakat adalah rumah sakit (Yasin, 2022).

Rumah sakit merupakan bagian internal sistem pelayanan kesehatan. Di Indonesia seluruh rumah sakit baik rumah sakit umum maupun rumah sakit swasta mempunyai tugas untuk melakukan upaya kesehatan yang berdayaguna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya kuratif dan rehabilitatif tanpa mengesampingkan upaya preventif dan promotif serta melaksanakan upaya rujukan (Haeruddin, 2021).

Saat ini semakin banyak rumah sakit yang dibangun. Penambahan jumlah rumah sakit adalah langkah menuju perbaikan untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat Indonesia pada tahun-tahun berikutnya. Pesatnya pertumbuhan rumah sakit tetap harus diperhatikan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik, bermutu, profesional, dan dapat diterima (Farhana, 2022).

Berdasarkan data Nasional, pada tahun 2018 rumah sakit yang ada di Indonesia mencapai 2.269 unit dan sampai sekarang sudah mencapai 2.831 unit. Diperkirakan jumlah ini akan terus bertambah di masa depan dan kedepannya rumah sakit yang akan dibangun harus memprioritaskan kualitas layanan kesehatan untuk menjadikannya terdepan dalam pembangunan kesehatan Indonesia, khususnya dalam kemampuan menghadapi persaingan dan tantangan global (Kemenkes RI, 2019).

Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pihak rumah sakit dalam hal pemenuhan kepuasan pasien membuat pihak rumah sakit harus mampu untuk mengembangkan manajemen mutu yang sebaik-baiknya. Kepuasan pasien dalam hal ini adalah masyarakat tidak cukup hanya jika penyakitnya disembuhkan tetapi pada segi lain, pasien juga menuntut untuk diberi pelayanan sebaik mungkin. Semua itu harus dipecahkan oleh pihak rumah sakit sebagai pemberi pelayanan (Namakule, 2023).

Mutu pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi niat pasien untuk mencari pengobatan atau memilih layanan kesehatan yang tersedia. Orang selalu membandingkan atau meminta rekomendasi orang lain tentang layanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit harus senantiasa memberikan pelayanan yang lebih profesional dan menyeluruh dalam menjalankan tugasnya, mampu menjaga hubungan baik dengan pasien dan keluarganya, pengurus dan tenaga medis lainnya. Mengembangkan hubungan yang efektif membutuhkan keterampilan komunikasi, sikap dan etika profesi yang baik dari para profesional medis dan non-medis (Yusuf, 2020). Dimensi yang digunakan untuk menilai pendapat seseorang terhadap kepuasan yang diterima adalah hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien, kemudahan pelayanan, pengetahuan, kebebasan memilih dan keahlian teknis, efisiensi dan keandalan pelayanan (Vanchapo, 2022).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas bertujuan untuk mendapatkan kepuasan dari pasien. Kepuasan pasien sendiri merupakan salah satu bagian yang terpenting untuk mengukur kualitas pelayanan. Kepuasan pasien akibat pelayanan kesehatan yang bermutu dapat mendorong terciptanya hubungan yang baik sehingga akan memberikan citra yang baik terhadap pemberi pelayanan. Apabila sudah mencapai citra yang baik ini maka akan adanya kesediaan pasien untuk berkunjung kembali (Jalias, 2020). Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik (Haeruddin, 2021).

Tingkat kepuasan pasien menurut Nababan (2020) pada tahun 2019 di Indonesia menunjukkan hanya mencapai 42,8%. data ini merupakan angka yang relatif rendah yang artinya pasien banyak yang kurang atau tidak puas. Data ini menunjukkan adanya permasalahan pada layanan yang diberikan di Indonesia. Penelitian yang dilakukan Grace (2022) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan sebanyak 25% sisanya 75% pasien merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Penilaian kepuasan pasien terhadap layanan dapat dilihat dari perbandingan antara persepsi pasien tentang layanan yang diterima dengan harapan menggunakan jasa pelayanan. Jika harapan terpenuhi maka dapat dinyatakan layanan yang diterima memiliki kualitas baik begitu juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan maka kualitas pelayanan tidak terpenuhi atau dianggap buruk (Merarie, 2024).

Kepuasan pelayanan kesehatan di dunia masih bervariasi, berdasarkan pada penelitian *World Health Organization* (WHO) tentang kepuasan pelayanan kesehatan di Spanyol terdapat 10,8 % pasien merasa puas dan di Australia terdapat 70,4% puas dengan pelayanan kesehatan dan berdasarkan survei yang dilakukan di Yordania didapatkan 65,7% pasien puas dengan layanan medis sedangkan di Bangladesh terdapat 63,2% pasien puas dengan layanan medis (Angelina, 2023). Di Indonesia menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap tingkat kepuasan pasien rendah yang mengindikasikan pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu (Angelina, 2023).

Penelitian yang dilakukan Ayu (2023) menunjukkan bahwa pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan rumah sakit dan tidak minat berkunjung ulang sebanyak 35 dengan persentase 38,5% dan yang berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 9 dengan persentase 9,9% sedangkan pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan dan tidak minat berkunjung ulang sebanyak 14 dengan persentase 15,4% dan yang minat berkunjung ulang sebanyak 33 dengan persentase sebesar 36,3% yang mana hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di RSUD Bina Kasih Medan. Penelitian yang dilakukan Hartaty (2022) menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dan tidak minat berkunjung ulang sebanyak 3 pasien dan yang minat berkunjung ulang sebanyak 96, pasien yang tidak puas yang tidak minat berkunjung ulang 0 dan yang minat berkunjung ulang 1 pasien.

Pada penelitian Nurhayati (2023) yang dilakukan menunjukkan bahwa dari 77 responden sebagian besar responden yang berpendapat kualitas pelayanan kesehatan dengan kategori baik sebanyak 35 responden (89,7%), mengatakan berminat berkunjung kembali, responden yang berpendapat kualitas pelayanan kesehatan dengan kategori baik sebanyak 4 responden (10,3%), mengatakan tidak berminat berkunjung kembali. Responden yang berpendapat kualitas pelayanan kesehatan dengan kategori kurang baik sebanyak 14 responden (36,8%) mengatakan berminat berkunjung kembali dan responden yang berpendapat kualitas pelayanan kesehatan kurang baik 24 responden (63,2%) mengatakan tidak berminat berkunjung kembali. Penelitian yang dilakukan Satria (2020) menunjukkan bahwa pasien yang merasa tidak puas dan tidak minat berkunjung ulang sebanyak 51 dan yang berminat berkunjung ulang sebanyak 19, sedangkan pasien yang merasa puas dan tidak minat berkunjung ulang sebanyak 17 dan yang minat berkunjung ulang 35. Penelitian Sitti (2020) mengatakan bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang minat melakukan kunjungan ulang sebanyak 49 dan tidak minat sebanyak 34, pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang minat untuk melakukan kunjungan ulang sebanyak 2 dan yang tidak minat sebanyak 13 pasien.

Dalam konteks kepuasan, terdapat lima hal utama yang menentukan kepuasan pasien, yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*, kelima hal tersebut memiliki porsi masing-masing (Tuzzahra, 2024). Minat kunjungan ulang pasien ke rumah sakit dipengaruhi oleh pengalaman pasien berdasarkan kualitas pelayanan yang telah diterimanya, oleh karena itu rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas agar rumah sakit tersebut menjadi pilihan utama pengguna pelayanan kesehatan khususnya pasien (Rahmawati, 2022). Hal ini telah dilakukan oleh RSUD Royal Prima Medan yang mana RSUD Royal Prima Medan menjadi lokasi yang diambil dalam penelitian ini yang merupakan salah satu rumah sakit swasta terbesar dan akan menjadi pusat rujukan bagi masyarakat khususnya Kota Medan dan masyarakat Sumatera Utara pada umumnya. Rumah sakit RSUD Royal Prima Medan adalah rumah sakit umum milik Swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah Kota Medan, Sumatera Utara. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis dan sub spesialis, serta ditunjang dengan fasilitas medis yang memadai. Dalam pelaksanaannya dari hasil prasurvey yang dilakukan peneliti dengan cara melakukan wawancara kepada beberapa pasien yang berkunjung ke RSUD Royal Prima Medan masih ditemukan keluhan pasien akan mutu pelayanan yang belum sesuai harapan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien.

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas dan dari hasil prasurvey peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “**Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Royal Prima Medan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apa bagaimana pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan minat kembali di RSUD Royal Prima Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan minat kembali di RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan indikator *tangible* terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.
2. Untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan indikator *reliability* terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.
3. Untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan indikator *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.
4. Untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan indikator *assurance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.
5. Untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan indikator *emphaty* terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.
6. Untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan indikator *tangible* terhadap minat kembali pasien di RSUD Royal Prima Medan.
7. Untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan indikator *reliability* terhadap minat kembali pasien di RSUD Royal Prima Medan.
8. Untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan indikator *responsiveness* terhadap minat kembali pasien di RSUD Royal Prima Medan.
9. Untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan indikator *assurance* terhadap minat kembali pasien di RSUD Royal Prima Medan.
10. Untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan indikator *emphaty* terhadap minat kembali pasien di RSUD Royal Prima Medan.
11. Untuk menganalisis variabel indikator mutu pelayanan kesehatan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan.
12. Untuk menganalisis variabel indikator mutu pelayanan kesehatan yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien di RSUD Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penulisan tesis ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan para pembaca terutama mengenai mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan minat kembali di rumah sakit dan diharapkan dapat di jadikan sebagai data atau referensi untuk pengembangan ilmu kesehatan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi RSUD Royal Prima Medan

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi pihak rumah sakit bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, dan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di RSUD Royal Prima Medan.

2. Bagi Pasien

Adapun manfaat penelitian ini bagi pasien adalah menambah sumber informasi tentang kualitas serta mutu pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Royal Prima Medan yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam memilih layanan kesehatan untuk kedepannya.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti manfaat yang dari penelitian ini adalah dapat menambah wawasan serta mengetahui secara langsung permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja khususnya pada pelayanan di RSUD Royal Prima Medan, dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama kuliah dalam melakukan penelitian ini dan dapat menyelesaikan penelitian ini yang merupakan salah satu sayarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Magister kesehatan masyarakat dari Univeristas Prima Indonesia.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi tinjauan pustaka dan sebagai bahan pembanding untuk peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan judul yang sama dengan penelitian ini.