

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit tidak hanya memfokuskan pada sosial saja. (Rina, 2023). Perkembangan teknologi dan naiknya persaingan pada pelayanan kesehatan semakin membuka mata tentang pentingnya memberikan pelayanan terbaik (Terengganu dkk, 2021). Fasilitas kesehatan perlu memastikan pelayanan berkualitas tinggi (Amahoru, 2021).

Rumah sakit harus meningkatkan pelayanan dan mampu memenuhi kebutuhan pasien. Minat kunjungan ulang menjadi hasil dari tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang telah mereka terima. Maka, pihak rumah sakit harus menyadari faktor-faktor yang memicu kunjungan ulang.

Beberapa faktor utama yang memengaruhi minat pasien untuk kembali berobat atau menjalani perawatan di rumah sakit antara lain adalah fasilitas rumah sakit, efisiensi pelayanan, dan citra rumah sakit. Fasilitas yang memadai seperti ketersediaan alat medis modern, kenyamanan ruang rawat inap, dan kebersihan lingkungan dapat memberikan pengalaman positif bagi pasien.

Selain itu efisiensi pelayanan yang meliputi kecepatan proses administrasi, ketepatan waktu pelayanan medis, serta responsivitas tenaga kesehatan, mempengaruhi minat pasien untuk melakukan kunjungan pasien ke rumah sakit. (Wirajaya, 2023).

Citra rumah sakit juga memainkan peran penting dalam menentukan minat kunjungan ulang pasien ke rumah sakit. Citra yang positif yang dibangun dari reputasi, profesionalisme tim medis, dan terjalin komunikasi dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan mendorong mereka untuk memilih kembali rumah sakit tersebut di masa mendatang. Kombinasi dari ketiga faktor ini sangat menentukan keputusan pasien dalam menentukan tempat layanan kesehatan yang akan mereka tuju ulang. (Citra, 2021). Citra menjadi aset reputasi serta nilai unggul kompetitif (Eka, 2021).

Minat kunjung kembali merupakan sikap positif pasien dan mempunyai komitmen terhadap layanan kesehatan tersebut dan bertujuan untuk melakukan kunjungan kembali jasa layanan kesehatan. (Putri et al., 2020).

Penelitian ini nantinya dilakukan di Rumah Sakit Dr. Hadrianus Sinaga. Adapun dari hasil prasurvey yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien selama satu tahun sebanyak 17.297 pasien dengan indikator pelayanan BOR sebesar 45,72%, LOS sebesar 2,78%, TOI sebesar 4,47% dan BTO sebesar 43%, dari hasil prasurvey ini didapati bahwa jumlah kunjungan pasien selama satu tahun terbilang pada kategori tinggi yang mana angka ini semaksimal mungkin harus dapat terus meningkat yang mana hal ini dapat dilakukan dengan mencari hal-hal ataupun faktor yang dapat mempengaruhi kunjungan kembali. (Priska, 2017).

Kunjungan di Rumah Sakit dr. Hadrianus Sinaga selama satu tahun mencapai 17.297 pasien dengan indikator pelayanan seperti BOR sebesar 45,72%, LOS sebesar 2,78 hari, TOI sebesar 4,47 hari, dan BTO sebesar 43%, kondisi ini belum mencerminkan tingkat optimalisasi pelayanan rumah sakit. Angka BOR yang berada di bawah standar ideal (60–85%) menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan tempat tidur masih tergolong rendah, sementara TOI yang masih dalam kategori menengah menandakan adanya jeda waktu yang cukup lama antara pasien keluar dan pasien berikutnya yang masuk. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa minat pasien untuk berkunjung kembali belum maksimal.

Dengan demikian, terdapat kesenjangan (gap) antara jumlah kunjungan yang tinggi secara absolut dan indikator kinerja pelayanan yang belum optimal. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan: apakah tingginya jumlah kunjungan benar-benar mencerminkan kepuasan dan kepuasan kembali ke rumah sakit, ataukah disebabkan oleh faktor lain seperti kebutuhan medis sesaat?. Penulis tertarik meneliti dengan judul “Pengaruh Fasilitas, Efisiensi Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Rumah Sakit Dr. Hadrianus Sinaga”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh fasilitas kesehatan terhadap minat berkunjung kembali?
2. Bagaimana pengaruh efisiensi pelayanan terhadap minat berkunjung kembali ?
3. Bagaimana pengaruh citra rumah sakit terhadap minat berkunjung kembali?
4. Bagaimana pengaruh simultan variabel fasilitas, efisiensi pelayanan dan citra rumah sakit terhadap minat berkunjung kembali?
5. Variabel apa yang paling berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh fasilitas, efisiensi pelayanan dan citra rumah sakit terhadap minat berkunjung kembali di Rumah Sakit Dr. Hadrianus Sinaga.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis pengaruh fasilitas kesehatan terhadap minat berkunjung kembali
2. Menganalisis pengaruh efisiensi pelayanan terhadap minat berkunjung kembali
3. Menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap minat berkunjung kembali
4. Menganalisis pengaruh simultan variabel fasilitas, efisiensi pelayanan dan citra rumah sakit terhadap minat berkunjung kembali
5. Menganalisis variabel apa yang paling berpengaruh

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memperkaya referensi mengenai fasilitas, efisiensi pelayanan dan citra rumah sakit terhadap minat berkunjung kembali pasien

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit Dr. Hadrianus Sinaga

Bermanfaat sebagai bahan dan sumber informasi tentang apa saja yang harus diperhatikan untuk meningkatkan minat berkunjung ulang pasien, yang mana nantinya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Rumah Sakit.

2. Bagi Pasien

Manfaat bagi pasien dengan menyediakan informasi yang komprehensif mengenai kualitas fasilitas, efisiensi pelayanan, dan citra Rumah Sakit dr. Hadrianus Sinaga. Informasi ini dapat menjadi sumber pertimbangan yang objektif bagi pasien dalam memilih dan memutuskan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan.

3. Bagi Peneliti

Pengalaman, pengetahuan dalam melakukan penelitian langsung yang mana ilmu-ilmu serta pengetahuan yang didapatkan selama melakukan penelitian ini nantinya dapat diterapkan di tempat peneliti bekerja dan juga dengan adanya penelitian ini bermanfaat bagi peneliti yaitu terselesaikannya salah satu syarat yang harus dipenuhi peneliti untuk mendapatkan gelar Magister Kesehatan Masyarakat di Universitas Prima Indonesia (UNPRI) Medan.