

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tantangan manajemen rumah sakit di Indonesia tampaknya semakin besar, ini dikarenakan berbagai hal, antara lain semakin dewasanya pangsa pasar, masyarakat yang sudah mampu membedakan pelayanan yang baik dan buruk juga semakin meningkat, persaingan yang semakin tajam, dan tantangan lainnya. Menghadapi berbagai tantangan yang ada saat ini, rumah sakit perlu melakukan transformasi yang sesuai dengan perubahan eksternal, agar rumah sakit mampu bertahan bahkan berkembang di masa saat ini dan mendatang.

Upaya yang dilakukan tentunya memiliki dasar pemikiran bahwa masa depan rumah sakit dapat terus berlanjut dengan mengandalkan kemampuan daya saing rumah sakit itu sendiri. Daya saing rumah sakit akan meningkat sejalan dengan ditingkatkannya mutu pelayanan dalam berbagai lini pelayanan yang ada di rumah sakit. Mutu pelayanan yang ada di rumah sakit mencakup mutu pelayanan administrasi, mutu pelayanan dokter, mutu pelayanan perawat/bidan, dan terkait mutu pelayanan kefarmasian, juga mutu pelayanan lainnya.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi, menurut Rayhan dalam Toruan (2022).

Purwoastuti & Walyani (2015), mengemukakan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat pelayanan kesehatan dalam menimbulkan kepuasan pada pasien. Makin sempurna kepuasan pasien, maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit saat ini semakin dipandang penting dikarenakan seluruh lapisan masyarakat harus mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Disisi lain pertumbuhan dan persaingan rumah sakit yang ada khususnya di wilayah Sumatera Utara juga semakin meningkat.

Bila pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan kesehatan (khususnya rumah sakit) dirasa tidak memiliki mutu, dapat mengakibatkan berkurangnya minat pengguna melakukan kunjungan ulang. Kunjungan ulang yang dilakukan pasien dapat menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan profit rumah sakit. Adapun dalam Menkes RI No.129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit terdapat indikator kepuasan pasien. Pasien selaku konsumen yang sudah menerima pelayanan dari petugas kesehatan akan merasakan dan menilai pelayanan yang diberikan (pasien puas terhadap pelayanan atau tidak) yang kemudian berdampak pada timbulnya persepsi pasien terkait pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit.

Persepsi merupakan sebuah proses yang hampir bersifat otomatis, dan ia bekerja dengan cara yang hampir serupa pada masing-masing individu, tetapi sekalipun demikian secara tipikal menghasilkan persepsi-persepsi yang berbeda-beda. Karena itulah persepsi menjadi begitu penting dalam penafsiran individu terhadap keadaan atau kondisi disekelilingnya didalam yudi hartono (2015).

Faktor persepsi dianggap mempengaruhi dikarenakan membawa dampak yang cukup signifikan. Persepsi mengambil peranan yang cukup kuat untuk membuat keputusan terlebih lagi dalam hal penggunaan layanan kesehatan. Jika penyedia jasa layanan kesehatan mampu menciptakan persepsi yang baik terkait jasa yang ditawarkannya maka konsumen akan mempertimbangkan hal tersebut sebelum mengambil keputusan layanan kesehatan yang akan dipilihnya.

Rismalinda (2017) menyebutkan faktor yang mempengaruhi munculnya persepsi terdiri dari, faktor yang pertama; faktor internal yang meliputi individu yaitu fisiologis, perhatian, minat, pengalaman dan ingatan, suasana hati dan kebutuhan yang searah. Lalu yang kedua; ukuran dan penempatan obyek, warna obyek, keunikan dan kontras dari stimulus, intensitas stimulus, dan gerakan. Hal-hal demikian menunjukkan bahwa menciptakan persepsi sangat dibutuhkan untuk mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan jasa layanan kesehatan. Khususnya (dalam hal ini) rumah sakit yang telah dipilih atau digunakan sebelumnya. Rumah sakit sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan menyediakan beberapa jenis pelayanan.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 56 tahun 2014 disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes No.56 Tahun 2014).

Pelayanan rawat inap menjadi gerbang kedua bagi pasien untuk dapat merasakan langsung pelayanan kesehatan di rumah sakit (setelah rawat jalan). Dalam fase ini pasien menerima berbagai bentuk perlakuan dari tenaga kesehatan baik medis maupun non medis, menggunakan sarana dan prasarana yang diberikan oleh rumah sakit. Kemudian pasien akan membandingkan apa yang diharapkan dengan keadaan yang sesungguhnya dialami. Setelah itu muncul persepsi pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rawat inap tentang mutu dari pelayanan yang diterimanya.

Dalam data Badan Pusat statistik Provinsi Sumatera Utara (BPS Sumut, 2018) terdapat 60 rumah sakit milik pemerintah dan 146 rumah sakit milik swasta yang ada di Sumatera Utara dan kota Medan memiliki rumah sakit swasta terbanyak yaitu 62 rumah sakit. Selain letaknya cukup strategis, berada di pinggir kota, RSUD Wahyu medan cukup diminati karena termasuk rumah sakit yang memberi pelayanan yang cukup. Namun, setahun terakhir mengalami penurunan kunjungan, khususnya rawat inap.

Rumah Sakit Wahyu Medan adalah salah satu rumah sakit umum swasta yang terletak di kota Medan Provinsi Sumatera Utara kelas D yang menyediakan layanan medis antara lain; layanan rawat jalan (4 Spesialis dasar), layanan gawat darurat, layanan rawat inap (rawat inap, kamar bedah dan kamar bersalin, dengan jumlah kunjungan rawat inap tahun 2022 sebanyak 1097 dan 2023 sebanyak 774. Peneliti memperkirakan adanya penurunan jumlah kunjungan ini disebabkan karena adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan pasien dan yang diterimanya sehingga persepsi yang timbul terkait mutu pelayanan menjadi buruk dan menyebabkan menurunnya minat pasien melakukan kunjungan ulang.

Berdasarkan wawancara pada survei yang telah dilakukan terhadap pasien/keluarga pasien di lingkungan Rumah Sakit Wahyu, peneliti menemukan bahwa 4 dari 6 pasien yang menggunakan layanan rawat inap merasa ada beberapa dimensi mutu pelayanan yang kurang baik sehingga cenderung tidak ingin melakukan kunjungan ulang. Tiga orang diantaranya mengeluh terkait pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (perawat) selama melayani pasien, Dua orang pasien lainnya mengeluh terkait penyampaian informasi dari petugas kesehatan (perawat), dan Satu orang pasien mengeluh terkait keterlambatan jam tiba dokter. Hamidiyah (2016) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang mutu (kehandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan, empati dan bukti fisik) berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien. Kemudian Henny (2017) juga mengungkapkan bahwa persepsi pasien tentang dengan daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati mempengaruhi minat kunjungan ulang di klinik SPOG RS dr. Pirngadi Kota Medan. Lalu Fidyawati et al. (2015) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa mutu pelayanan rumah sakit yang baik akan membuat rumah sakit diminati oleh berbagai pihak yang berkepentingan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti merumuskan masalah yaitu : peneliti menemukan kesenjangan antara apa yang diharapkan dan realita yang dihadapi pasien, bahwa pasien berharap mendapatkan pelayanan yang optimal dari setiap layanan yang diberikan rumah sakit, sedangkan pada kenyataannya masih ditemukan keluhan terkait pelayanan. Jika keadaan ini terus berlanjut akan berdampak pada keberlangsungan rumah sakit itu sendiri. Untuk itu umusan masalah dalam penelitian ini ialah :

1. Bagaimana gambaran minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Wahyu tahun 2024?
2. Bagaimana persepsi pasien rawat inap terkait mutu pelayanan di Rumah Sakit Wahyu Tahun 2024?
3. Apakah ada pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang Rumah Sakit Wahyu tahun 2024?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang rawat inap RSUD Wahyu Medan Tahun 2024.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah

1. Mengetahui minat kunjungan ulang di rawat inap RSUD Wahyu Medan tahun 2024.
2. Mengetahui persepsi pasien rawat inap tentang mutu pelayanan yang meliputi mutu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di RSUD Wahyu tahun 2024.
3. Mengetahui pengaruh persepsi pasien rawat inap tentang mutu bukti fisik terhadap minat kunjungan ulang di RSUD Wahyu.

4. Mengetahui pengaruh persepsi pasien rawat inap tentang mutu kehandalan terhadap minat kunjungan ulang di RSUD Wahyu tahun 2024
5. Mengetahui pengaruh persepsi pasien rawat inap tentang mutu daya tanggap terhadap minat kunjungan ulang di RSUD Wahyu tahun 2024.
6. Mengetahui pengaruh persepsi pasien rawat inap tentang mutu jaminan terhadap minat kunjungan ulang di RSUD Wahyu tahun 2024.
7. Mengetahui pengaruh persepsi pasien rawat inap tentang mutu empati terhadap minat kunjungan ulang di RSUD Wahyu tahun 2024.

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi peneliti, menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta pengalaman peneliti terkait hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang sebagai media untuk menerapkan dan mengembangkan kompetensi diri sesuai dengan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

Bagi prodi Kesehatan Masyarakat UNPRI yaitu sebagai berikut :

1. Sebagai tambahan referensi karya tulis penelitian yang berguna bagi masyarakat, khususnya terkait hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang rawat inap.
2. Sebagai bahan untuk penelitian lanjutan oleh peneliti lain.

Bagi Rumah Sakit Wahyu yaitu sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan angka kunjungan rawat inap berdasarkan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dari segi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memberikan gambaran minat kunjungan ulang pasien di rawat inap.
3. Memberi masukan kepada manajemen rumah sakit tentang persepsi pasien terkait mutu pelayanan sebagai upaya peningkatan minat kunjungan ulang pasien.
4. Sebagai dasar dan langkah evaluasi berkala penilaian mutu pelayanan petugas kepada pasien.