

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah persaingan dalam industri jasa merupakan masalah utama dalam mempertahankan diri dalam pasar dengan meningkatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan dilakukan secara konsisten. Salah satu industri jasa adalah rumah sakit. Semakin banyak rumah sakit yang didirikan maka menjadi semakin ketat persaingan dalam melayani dan menarik minat para pelanggan. Rumah sakit harus fokus kepada konsumen dengan berusaha untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan dan membuat loyal pelanggan untuk tetap datang ke rumah sakit tersebut (Susilowati, 2017).

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Puas atau tidak puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan secara langsung oleh rumah sakit, dapat dilihat dan dirasakan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan (Sari, 2015).

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan keluarga menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei kepuasan di Indonesia, pada rumah sakit swasta, terjadi ketidakpuasan pasien rawat jalan sebesar 60,7%, sedangkan di rumah sakit pemerintah lebih tinggi 74,96%. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menyatakan kepuasan pasien harus mencapai 90%. Pasien dan keluarga puas jika tenaga kesehatan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit (Wijono, 2015).

Apabila suatu perusahaan atau organisasi layanan kesehatan seperti rumah sakit mampu menciptakan kepuasan pelanggan, maka akan tercipta loyalitas pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2015). Loyalitas merupakan aset dari suatu merek yang menunjukkan mahalnya nilai sebuah loyalitas, karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus dihadapi serta membutuhkan waktu yang sangat lama (Kartajaya, 2016). Pembangunan loyalitas akan memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan. Loyalitas akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan (Hasan, 2016).

Loyalitas pasien terhadap institusi kesehatan seperti rumah sakit dapat mengarah pada riwayat medis pasien di institusi dan memfasilitasi akses ke catatan oleh penyedia layanan kesehatan. Merupakan hal yang penting dalam mempertimbangkan peningkatan persaingan antara penyedia layanan, untuk mendapatkan kepuasan pasien, yang mengarah loyalitas dan kembalinya mereka ke rumah sakit (Rostami, Ahmadian, Jahani, & Niknafs, 2019).

Beberapa penelitian terdahulu berkaitan dengan minat berkunjung ulang atau loyalitas pasien dilakukan oleh beberapa peneliti. Kim dkk, yang melakukan penelitian di Korea Selatan mendapatkan hasil bahwa faktor kinerja dokter dan kualitas prosedur pelayanan memiliki efek positif pada efektivitas pengobatan. Fasilitas kesehatan dan lingkungan secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan untuk pertemuan layanan medis berbasis interpersonal, sementara efektivitas pengobatan secara positif mempengaruhi kepuasan layanan medis. Namun, efektivitas pengobatan memiliki efek yang lebih signifikan pada kepuasan dibandingkan dengan fasilitas dan lingkungan, dan secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan dan secara langsung mempengaruhi niat untuk mengunjungi kembali. Efektivitas dan kepuasan pengobatan keduanya secara positif

memengaruhi niat untuk berkunjung kembali (Kim et al., 2017). Penelitian yang dilakukan Tang di Cina mengemukakan bahwa, kepuasan secara keseluruhan pasien di merupakan pertimbangan yang paling penting dalam segala jenis pelayanan medis di rumah sakit umum di Cina (Tang, 2012).

Penelitian Rostami dkk. di Iran mendapatkan hasil bahwa kepuasan dengan enam dimensi kualitas layanan: biaya layanan, lingkungan rumah sakit, layanan yang diberikan, akses ke dokter dan lembaga perawatan kesehatan, penyediaan informasi kepada pasien, dan lingkungan rumah sakit adalah diidentifikasi sebagai faktor yang paling mempengaruhi loyalitas (Rostami et al., 2019).

Penelitian lainnya yang dilakukan di Indonesia oleh Nostib di unit rawat inap RSUD Andi Sulthan Dg Radja Kabupaten Bulukumba tahun 2013 menunjukkan bahwa ada hubungan kepuasan berdasarkan aspek kenyamanan ($p=0,000$), pelayanan petugas ($p=0,000$), prosedur pelayanan petugas ($p=0,000$), hasil pelayanan ($p=0,000$), dan lingkungan ($p=0,000$) dengan loyalitas pasien (Nostib, 2013). Hasil penelitian Sitayani, Hamzah, dan Amir di RSUD Kabupaten Pangkep juga mendapatkan hal yang sama bahwa terdapat hubungan antara kepuasan dari aspek kenyamanan, pelayanan petugas, dan prosedur pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSUD Kabupaten Pangkep (Sitayani, Hamzah, & Amir, 2014). Penelitian Fitri di RSKM Provinsi Sumatera Selatan mendapatkan hasil bahwa variabel yang berhubungan dengan loyalitas pasien adalah akses pelayanan dan interaksi petugas dengan pasien, sedangkan keamanan, kenyamanan dan waktu tunggu tidak memiliki hubungan dengan loyalitas pasien (Fitri & Ainy, 2016).

Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali. Selain itu, pasien yang loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang sama. Pasien loyal adalah sarana promosi yang efektif dan murah. Memiliki pasien yang loyal akan meningkatkan daya jual institusi pelayanan kesehatan demikian serta kemampuannya untuk ber laba (profitabilitas meningkat) (Supriyanto & Ernawaty, 2014).

Ada lima aspek utama dari pelayanan medis yang paling penting adalah penilaian pasien (khususnya tingkat rumah sakit umum dan rumah sakit swasta), penilaian biaya medis, penilaian proses perawatan medis, penilaian fasilitas medis dan lingkungan rumah sakit dan penilaian waktu untuk proses pelayanan medis (Tang, 2012). Aspek kepercayaan pasien dalam sistem pelayanan kesehatan yaitu kepercayaan pasien pada resep yang di berikan, percaya pada kemampuan dokter, dan kepercayaan pada pemeriksaan medis yang direkomendasikan

Akhir-akhir ini terlihat bahwa rumah sakit terus berkembang, baik dalam jumlah, kapasitas maupun sarana prasarana seiring dengan perkembangan teknologi. Walaupun terdapat perkembangan rumah sakit dari waktu ke waktu, tetapi fungsi dasar suatu rumah sakit tetap tidak berubah. Fungsi dasar suatu rumah sakit adalah pemulihan kesehatan anggota masyarakat, baik secara pelayanan rawat inap maupun rawat jalan (Sari, 2015).

Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan merupakan rumah sakit khusus yang memberikan pelayanan pada kesehatan ibu dan anak. Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan memiliki beberapa poliklinik terpadu yang dapat membantu melayani kesehatan keluarga. Dengan menghadirkan dokter-dokter terbaik, begitu pula dengan pelayanan medis yang diberikan, sebagai salah satu bentuk wujud komitmen Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan terhadap pelayanan kesehatan yang dapat diandalkan untuk semua masalah kesehatan ibu dan anak. Berdasarkan indikator kinerja yang dicapai

Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan tahun 2017 yaitu *Bed Occupancy Rate (BOR)* yaitu 80,2%, *Average Length Of Stay (ALOS)* yaitu 2,7 hari dan *Turn Over Interval (TOI)* yaitu 1 hari sedangkan pada tahun 2018, jumlah BOR menjadi 72,9%, ALOS yaitu 2,8 hari dan TOI yaitu 0,6 hari (RSIA Stella Maris, 2019). Nilai parameter BOR yang ideal adalah 60-85%, nilai ALOS antara 6-9 hari, nilai TOI pada kisaran 1-3 hari (Depkes RI, 2005).

Data terakhir yang peneliti peroleh dari Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 8 bulan terakhir yaitu bulan Januari 2019 sampai dengan Agustus 2019 sebanyak 47.179 kunjungan. Bulan Januari 2019 sebanyak 6.074 kunjungan, Februari 2019 sebanyak 5.271 kunjungan, Maret 2019 sebanyak 5.828 kunjungan, April 2019 sebanyak 5.474 kunjungan, Mei 2019 sebanyak 5.783 kunjungan, Juni 2019 sebanyak 5.694 kunjungan, Juli sebanyak 6.224 kunjungan, Agustus 2019 sebanyak 6.831 kunjungan. Berdasarkan kunjungan pasien di Poli Anak RSIA Stella Maris Medan maka rata-rata kunjungan per bulan sebanyak 5.897 kunjungan. Jumlah pasien rawat jalan di Poli Anak yang melakukan kunjungan ulang sebanyak 37.294 kunjungan (79,1%) (RSIA Stella Maris, 2019).

Survei pendahuluan yang peneliti lakukan dengan mewawancarai 20 orang pasien rawat jalan Poli Anak di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan tentang kepuasan yang dirasakan berkaitan dengan pelayanan yang diterima dari pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan. Sebanyak 11 orang menyatakan puas, 4 orang mengatakan cukup puas, dan 5 orang mengatakan kurang puas. Ketika ditanya apakah mereka akan kembali datang di Poli Anak jika anaknya mengalami sakit, maka sebanyak 15 orang mengatakan akan kembali Poli Anak RSIA Stella Maris, 2 orang mengatakan berpikir dahulu, dan 3 orang mengatakan dengan tegas tidak akan datang kembali Poli Anak RSIA Stella Maris. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh responden pada umumnya berkaitan dengan antrian atau lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan dari dokter.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik mengambil judul “Analisis Hubungan Kepuasan Orang tua dengan Keinginan Kembali Memanfaatkan Pelayanan Rawat Jalan di Poli Anak RSIA Stella Maris Medan Tahun 2019”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang didapat dari latar belakang di atas adalah “bagaimana hubungan kepuasan orang tua dengan keinginan kembali memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Poli Anak RSIA Stella Maris Medan tahun 2019”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kepuasan orang tua dengan keinginan kembali memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Poli Anak RSIA Stella Maris Medan Tahun 2019.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, jumlah anak, penyakit yang diderita anak dan jenis kunjungan di Poli Anak RSIA Stella Maris Medan tahun 2019.
- b. Untuk mengetahui hubungan kenyamanan dengan keinginan orang tua membawa kembali anak untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Poli Anak RSIA Stella Maris Medan tahun 2019.

- c. Untuk mengetahui hubungan pelayanan petugas dengan keinginan orang tua membawa kembali anak untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Poli Anak RSIA Stella Maris Medan tahun 2019.
- d. Untuk mengetahui hubungan prosedur pelayanan dengan keinginan orang tua membawa kembali anak untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Poli Anak RSIA Stella Maris Medan tahun 2019.
- e. Untuk mengetahui hubungan hasil pelayanan dengan keinginan orang tua membawa kembali anak untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Poli Anak RSIA Stella Maris Medan tahun 2019.
- f. Untuk mengetahui hubungan lingkungan dengan keinginan orang tua membawa kembali anak untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Poli Anak RSIA Stella Maris Medan tahun 2019.
- g. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan berhubungan dengan keinginan orang tua membawa kembali anak untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Poli Anak RSIA Stella Maris Medan tahun 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, informasi, pengalaman, dan keterampilan bagi peneliti berkaitan dengan kepuasan orang tua untuk membawa kembali anaknya memanfaatkan pelayanan rawat jalan.

1.4.2 Bagi RSIA Stella Maris Medan

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini, akan memberikan informasi dan masukan terhadap pihak RSIA Stella Maris Medan menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.3 Bagi Institusi

Diharapkan dapat menjadi referensi untuk bahan ilmu pengetahuan bagi Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Prima Indonesia.