

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan era global ini, penerapan, pengendalian, perbaikan dan peningkatan mutu sangat penting. Mutu pelayanan kesehatan saat ini sudah sangat sering dibicarakan, baik dari pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan itu sendiri, maupun dari pihak masyarakat sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang krusial. Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat luas, dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan (Astuti, 2017).

Pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen secara instant. Pelayanan ini yang kemudian akan memunculkan persepsi mutu pelayanan dari konsumen. Mutu pelayanan tidak terlepas dari satu profesi saling keterkaitan, tergantung pada mutu pelayanan medis dan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Pelayanan yang dimiliki Rumah Sakit Bethesda Wonosari diantaranya pelayanan rawat jalan, pelayanan gawat darurat dan pelayanan rawat inap. Mutu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari akan terlihat dari jumlah kunjungan pasien. Upaya peningkatan mutu

pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien (Oktarina, 2017).

Menurut Undang-Undang No.44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit tidak hanya berfungsi untuk kegiatan kuratif, tetapi merupakan tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan dan hidup manusia Indonesia juga meningkat. Rumah sakit yang telah berdiri dan beroperasi saat ini juga harus mempersiapkan diri untuk membina organisasinya agar mampu menciptakan pelayanan kesehatan rumah sakit yang berkualitas bagi pelanggannya (Hamidiyah, 2016).

Persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan, mengharuskan semua fasilitas pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Pengukuran kepuasan pasien secara berkala perlu dilakukan oleh setiap rumah sakit. Hal ini disebabkan karena masyarakat semakin kritis dan semakin menuntut pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit (Sondari, 2017 dalam Astuti, 2017). Pengukuran kepuasan pasien dapat menjadi salah satu metode untuk mengetahui sejauh mana dimensi mutu pelayanan yang telah diberikan. Hasil pengukuran tersebut dapat dijadikan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada periode selanjutnya.

Penelitian sebelumnya Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang yang dilakukan oleh Iga Trimurti tahun 2018 membuktikan bahwa mutu pelayanan rumah sakit sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang telah menerima jasa pelayanan kesehatan akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, maka mutu pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan oleh pasien serta besar kemungkinan mereka akan menggunakan pelayanan itu kembali. Dampaknya dapat dilihat dari tren jumlah pasien yang berkunjung dengan total jumlah kunjungan meningkat setiap periode (Hamidiyah, 2016).

Mutu merupakan derajat dipenuhinya persyaratan yang ditentukan. Mutu adalah kesesuaian terhadap kebutuhan, bila mutu rendah merupakan hasil dari ketidaksesuaian. Suatu produk atau pelayanan yang sesuai dengan segala spesifikasinya akan dikatakan bermutu, apapun produknya. Mutu harus dapat dicapai, diukur, dapat memberi keuntungan dan untuk mencapainya diperlukan usaha. Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standard dan kode etik profesi (Jalilah & Prapitasari, 2021).

Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan minat pasien dan mendorong pasien tersebut mau untuk datang kembali ke rumah sakit,

sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Persaingan bisnis rumah sakit yang semakin kompetitif membuat hal ini menjadi sangat penting dilakukan oleh rumah sakit. Perhatian terhadap mutu pelayanan akan sangat penting bagi rumah sakit, termasuk Rumah Sakit Bethesda Wonosari (RSBW). Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di masyarakat.

Berdasarkan letak geografisnya, lokasi Rumah Sakit Bethesda Wonosari berada di tengah kota dan di lingkungan yang padat penduduk. Dalam perkembangannya, beberapa rumah sakit swasta yang juga sedang berkembang menjadi rumah sakit kompetitor, diantaranya RS PKU Muhammadiyah Wonosari, RS Panti Rahayu dan RSIA Alloudya. Review kepuasan pasien bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak manajemen pelayanan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari. Rumah Sakit Bethesda Wonosari juga dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya juga bisa meningkat, sehingga akan berefek pada peningkatan jumlah kunjungan pasien.

Minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sebelumnya. Para manajemen rawat jalan

harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat mempertahankan pelanggan yang telah ada. Dampak pelayanan yang diterima pasien bisa jadi mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan pelayanan lagi atau tidak, kemudian akan beralih ke pemberi pelayanan lainnya atau tidak, pelanggan rata-rata menyampaikan pengalaman pelayanan yang diterimanya tersebut kepada orang lain (Hamidiyah, 2016).

Laporan kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari jumlah pasien yang memeriksakan diri di bulan April sampai September 2021 jumlahnya sangat fluktuatif, bulan April sebanyak 1.640 orang, bulan Mei sebanyak 1.765 orang, bulan Juni sebanyak 1.885 orang, bulan Juli sebanyak 2.072 orang, bulan Agustus 1.592 orang dan bulan September 1.565 orang. Dari data kunjungan tersebut dapat dilihat dari bulan April sampai bulan Juli 2021 mengalami kenaikan kunjungan, namun dari Bulan Juli sampai dengan bulan September 2021 mengalami penurunan. Data yang sangat mencolok terlihat pada penurunan jumlah kunjungan bulan Juli ke Agustus 2021, yaitu sebanyak 480 kunjungan.

Sesuai survey pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 5 dan tanggal 7 November 2021 dengan mewawancarai pasien rawat jalan didapatkan hasil bahwa 6 pasien menyatakan keluhannya, 2 diantaranya mengeluhkan tentang waktu tunggu di poliklinik yang lama, 1 pasien lagi mengeluhkan pelayanan radiologi, 2 pasien mengeluhkan ketersediaan obat di farmasi yang kosong

stoknya sehingga harus membeli obat di apotek luar dan 1 orang mengatakan komunikasi dokter yang kurang memuaskan dan 3 pasien yang menyatakan pelayanan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari sudah baik dan akan menggunakan pelayanannya lagi ketika sakit. Dari 9 pasien yang sempat diwawancarai, 4 pasien menyatakan tetap akan melakukan kunjungan lagi apabila sakit, 3 pasien lagi menyatakan akan pikir-pikir dulu, sedangkan 1 pasien merasa kecewa dan tidak ingin melakukan kunjungan ulang.

Pelayanan rawat jalan yang bermutu juga sangat penting untuk dijadikan salah satu pertimbangan oleh pasien untuk menggunakan jasa layanan yang sama untuk masa yang akan datang. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan agar tidak terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien di rawat jalan. Fenomena yang terjadi ini, menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul Tahun 2022.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Sesuai latar belakang penelitian tentang hubungan mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul tahun 2022, maka bisa dirumuskan masalah penelitian yaitu : Adakah hubungan mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul tahun 2022?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari tahun 2022.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Karakteristik responden, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan pasien yang rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari tahun 2022.
- b. Mengetahui distribusi frekuensi mutu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari tahun 2022.
- c. Mengetahui distribusi frekuensi minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RS Bethesda Wonosari tahun 2022.
- d. Mengetahui keeratan hubungan mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RS Bethesda Wonosari tahun 2022.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Menambah ilmu pengetahuan tentang hubungan mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan, bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan membuat pasien merasa puas agar dapat memberikan penilaian yang baik pula.

2. Bagi tempat penelitian

Memberikan masukan kepada pihak RS Bethesda Wonosari sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan dalam rangka pengembangan mutu pelayanan kesehatan pada masa mendatang dengan menyusun strategi untuk menjaga mutu pelayanan sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

3. Bagi STIKES Bethesda

Manfaat penelitian ini bagi institusi pendidikan diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian di atas.

4. Bagi masyarakat

Dijadikan bahan acuan penelitian selanjutnya tentang tingkat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan di rumah sakit serta dapat mengetahui landasan dan pengolahan data dalam penelitian.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul Tahun 2022 sepanjang pengetahuan peneliti, belum pernah dilakukan. Namun demikian terdapat beberapa penelitian yang menggunakan topik mutu pelayanan, diantaranya adalah :

Tabel 1.
Keaslian Penelitian

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Peneliti
Dwi Astuti	Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas	<p>Jenis penelitian: kuantitatif</p> <p>Metode survei analitik, dengan rancangan penelitian <i>cross sectional</i></p> <p>Sampel menggunakan teknik <i>Purposive Sampling</i></p> <p>Populasi: pasien rawat inap puskesmas Guntur 1 Demak dan ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan peneliti.</p> <p>Pengumpulan data: didapat melalui penyebaran kuesioner dan data sekunder dari dinas kesehatan Kab. Demak dan Puskesmas Guntur 1 Demak.</p> <p>Variabel bebas: model <i>ServQual</i> yang terdiri (<i>tangible</i>) bukti langsung, (<i>reliability</i>) kehandalan, (<i>responsiveness</i>) daya tanggap, (<i>assurance</i>)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase terbesar responden yang memiliki persepsi jaminan baik sebanyak 92 responden.</p> <p>Hasil uji <i>Chi-square</i> diperoleh $p \text{ value} = 0,447$ ($p > 0,05$) menunjukkan bahwa H_0 diterima yang artinya tidak ada hubungan antara persepsi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis penelitian sama (kuantitatif) 2. Cara pengumpulan data sama-sama menggunakan kuesioner. 3. Variabel terikat : mutu pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Populasi pada penelitian sebelumnya adalah pasien rawat inap, sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan populasinya adalah pasien rawat jalan. 2. Variabel bebas pada penelitian sebelumnya tingkat kepuasan sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan adalah minat 3. Cara pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan <i>purposive sampling</i>, sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan menggunakan <i>accidental sampling</i>

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Peneliti
		jaminan, (<i>empathy</i>) perhatian. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien. Analisis data secara univariat dan bivariat dengan uji <i>chi-square</i> ($\alpha=0,05$).			4. Cara mengambil sampel pada penelitian yang terdahulu menggunakan purposif sampling, sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan menggunakan accidental sampling.
Fill Hendra Hasbi	Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang	Jenis penelitian yang digunakan adalah observasi dengan metode penelitian survei dimana penelitian survei ini bersifat deskriptif analitik Penelitian ini menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> Pengumpulan data: wawancara dan dari laporan tahunan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang dan catatan lain yang terdapat di Puskesmas.	Pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Semarang sebagian besar berjenis kelamin Perempuan (63%), berumur lebih dari 30 tahun (61%), bekerja sebagai karyawan swasta (32%) dan berpendidikan lulus SMP (34%). Jumlah atau persentase responden baik yang puas maupun yang tidak puas berimbang yaitu sejumlah 50	1. Variabel bebas: minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan 2. Populasi penelitian: semua pasien yang pernah memanfaatkan rawat jalan 3. Penelitian menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>	1. Variabel Terikat pada penelitian terdahulu persepsi pasien, sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan variabel terikat adalah mutu pelayanan. 2. Penelitian terdahulu mendeskripsikan analisis hubungan kedua variabel, pada penelitian yang akan peneliti lakukan mencari hubungan dan mencari keeratan

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Peneliti
			<p>orang (50 %). Responden yang tidak puas dengan daya tanggap pelayanan rawat jalan sejumlah 52 orang (52 %) dan yang puas sejumlah 48 orang (48%). Responden yang tidak puas dengan jaminan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang sejumlah 55 orang (55 %) dan jumlah responden yang puas adalah 45 orang (45 %). Responden yang tidak puas dengan empati pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang sejumlah 57 orang (57 %) dan responden yang puas</p>		<p>hubungan. 3. Metode pengumpulan data pada penelitian sebelumnya menggunakan wawancara dan dari laporan tahunan, pada penelitian yang akan peneliti lakukan menggunakan kuesioner.</p>

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Peneliti
			<p>sejumlah 43 orang (43 %). Responden yang tidak puas dengan bukti langsung pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang sejumlah 56 orang (56 %) dan responden yang puas sejumlah 44 orang (44 %). Responden yang berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang sejumlah 52 orang (52 %) dan responden yang tidak berminat sejumlah 48 orang (48 %).</p>		

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Peneliti
Sri Oktarina	Determinan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Air Dingin Kota Padang	Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Pengambilan sampel dengan wawancara memakai kuesioner.	Pasien yang tidak berminat melakukan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin yaitu sebesar 46,8%. Pasien yang memiliki persepsi negatif terhadap dimensi kehandalan di Puskesmas Air Dingin yaitu sebesar 39,2%. Pasien yang memiliki persepsi negatif terhadap dimensi daya tanggap di Puskesmas Air Dingin yaitu sebesar 38%. Pasien yang memiliki persepsi negatif terhadap dimensi jaminan di Puskesmas Air Dingin yaitu sebesar 41,8%. Pasien yang memiliki	1. Variabel yang diteliti tentang minat 2. Populasinya sama-sama pasien rawat jalan 3. Penelitiannya sama-sama menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>	1. Pengambilan sampel pada penelitian terdahulu menggunakan wawancara dan kuesioner, sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan hanya menggunakan kuesioner saja. 2. Determinan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan lebih membahas tentang faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan, sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan untuk mencari hubungan

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Peneliti
			<p>persepsi negatif terhadap dimensi empati di Puskesmas Air Dingin yaitu sebesar 24,1%. Pasien memiliki persepsi negatif terhadap dimensi bukti langsung di Puskesmas Air Dingin yaitu sebesar 38%. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi kehandalan dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017.</p>		