

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit didefinisikan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 sebagai institusi pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan kepada pasien. Rumah sakit bertanggung jawab terhadap masyarakat, terutama di wilayahnya, dan memberikan layanan kesehatan berkualitas tinggi. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur dari saat pasien diterima di rumah sakit hingga saat mereka pulang (Ramadhan et al., 2021). Latar belakang kualitas pelayanan kesehatan dan kaitannya dengan keinginan dirawat inap dijelaskan dalam beberapa poin (Petege et al., 2018). Persaingan pasar, banyak fasilitas kesehatan dan rumah sakit menawarkan produk dan jasa serupa.

Kualitas pelayanan sangat penting di pasar yang *kompetitif*, faktor yang membedakan bisnis satu dengan yang lainnya adalah kualitas. Pelayanan yang baik dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama, yang sangat penting untuk keberlangsungan pelayanan. Jika pasien ingin menerima perawatan, mereka cenderung memilih rumah sakit terbaik dengan tenaga medis berkualitas.

Harapan konsumen tentang produk atau jasa yang diterima. Kualitas layanan

konsumen cenderung memiliki harapan tinggi dalam hal responsivitas, kecepatan, dan keandalan.

Jika harapan konsumen untuk dirawat terpenuhi, konsumen akan merasa puas dan lebih siap untuk dirawat. Keinginan konsumen bila tidak terpenuhi, konsumen akan menjadi tidak puas dan tidak lagi memilih tempat tersebut untuk dirawat inap (Christanto et al., 2021). Efisiensi operasional, produktivitas, dan profitabilitas berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang dapat menghasilkan peningkatan penjualan dan pendapatan. Karyawan yang dilatih untuk memberikan pelayanan yang baik juga cenderung lebih termotivasi dan produktif.

Pasien yang ingin dirawat di rumah sakit lebih suka mendapatkan pelayanan yang ramah, *responsive*, dan cepat karena mereka merasa didukung secara emosional (Alvia Amri et al., 2024). Aspek sosial dan budaya seperti nilai, dan perilaku masyarakat termasuk dalam aspek sosial budaya. Pengaruh terhadap pelayanan, budaya lokal dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Kesopanan dan keramahan sangat dihargai di beberapa budaya. Pendekatan pelayanan perusahaan harus disesuaikan. Keinginan pasien untuk dirawat inap, rumah sakit dapat lebih memahami budaya dan tradisi yang berkaitan dengan perawatan pasien.

Pasien rawat inap yang sedang berpuasa selama bulan Ramadhan, pemberian obat akan diatur saat sahur dan buka puasa (Alamri et al., 2015). Inovasi dan teknologi, pengembangan konsep baru disebut inovasi. Teknologi adalah contoh teknologi yang meningkatkan efisiensi. Perusahaan dapat menyediakan layanan yang cepat dan efisien, seperti e-rm, APM, Halo Doc, dan layanan pengiriman obat online, berkat inovasi dan teknologi dalam hal kualitas pelayanan, penggunaan aplikasi, dan sistem manajemen pelanggan (Putri & Sonia, 2021). Upaya mencapai kualitas pelayanan Rumah Sakit yang optimal dapat dilakukan secara internal oleh Rumah Sakit maupun secara eksternal oleh Lembaga sertifikasi atau akreditasi. Akreditasi merupakan salah satu mekanisme regulasi mutu pelayanan yang dikembangkan pemerintah agar Rumah Sakit dapat memperbaiki kualitas pelayanannya (Purwanto et al., 2023).

Studi di Amerika Serikat penelitian oleh HCAHPS (*Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and System*) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh komunikasi dengan dokter dan perawat, serta kebersihan rumah sakit. Data ini membantu rumah sakit di AS untuk meningkatkan layanan berdasarkan umpan balik pasien. Studi di Eropa seperti di Inggris dan Jerman, survei menunjukkan bahwa pasien lebih puas dengan sistem kesehatan yang transparan dan mudah diakses. Misalnya, *National Health Service (NHS)* di Inggris mengumpulkan umpan balik pasien untuk mengidentifikasi area perbaikan. Penerapan di Indonesia, survei kepuasan

pasien sering dilakukan oleh Kementerian Kesehatan. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor seperti waktu tunggu dan kualitas pelayanan. Misalnya, rumah sakit yang menerapkan sistem antrian yang efisien cenderung mendapatkan penilaian baik dari pasien. Studi oleh *Patient Satisfaction Index* (PSI) beberapa rumah sakit di Indonesia menggunakan indeks kepuasan pasien untuk mengukur dan meningkatkan pengalaman pasien. Hasil survei ini membantu rumah sakit dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Nardiyantoro, 2000).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan bulan Maret sampai Mei 2024, didapatkan data bahwa di Klinik Mardi Waluyo Yakkum, terdapat 12 kamar rawat inap, yang terdiri dari kamar kelas 1 (Grasia; 2 kamar), kelas 2 (Siloam; 4 kamar), dan kelas 3 (Bethesda; 6 kamar). Pasien rawat inap rata-rata tiap bulannya mencapai kurang lebih 108 pasien. Lama hunian pasien rawat inap kurang lebih 3 sampai 5 hari. Ditemukan data bahwa terdapat 30 pasien rela dirawat inap dan menunggu di ruang gawat darurat (RGD) sampai ruang rawat inap siap (contoh surat terlampir pada lampiran 10. Surat Keterlambatan Pelayanan). Kepuasan pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit merupakan cerminan hasil dari mutu rumah sakit (Fajriah Istiqamah et al., 2023).

Klinik Mardi Waluyo Yakkum Gunung Pasir Jaya mendapat peringkat ke-3 sebagai Klinik Pratama dengan pelayanan BPJS terbaik di Lampung Timur tahun 2023. Pencapaian tersebut tidak lepas dari kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Klinik Mardi Waluyo Yakkum bukan satu-satunya Klinik

Rawat Inap yang ada di Kecamatan Sekampung Udik. Banyaknya klinik rawat inap swasta yang memiliki peringkat pelayanan BPJS lebih baik, namun Klinik Mardi Waluyo tetap menjadi pilihan pertama pasien di rawat inap dan menerima pelayanan kesehatan. Peneliti tertarik melakukan penelitian ilmiah berdasarkan kondisi lapangan dan dukungan informasi yang diperoleh dari masyarakat kecamatan Sekampung Udik dan sekitarnya. “Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan keinginan pasien dirawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum tahun 2024” adalah judul yang penulis angkat dalam penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu. Adakah hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan keinginan untuk dirawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah:

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan keinginan pasien dirawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama dirawat di Klinik Mardi Waluyo Yakkum tahun 2024
- b. Mengetahui distribusi frekuensi keinginan dirawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum tahun 2024.
- c. Mengetahui distribusi frekuensi berdasarkan kualitas pelayanan klien di Klinik Mardi Waluyo Yakkum tahun 2024.
- d. Mengetahui ada hubungan nilai kecermatan hubungan antara kualitas pelayanan dengan keinginan di rawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum tahun 2024.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan, Klinik Mardi Waluyo Yakkum diharapkan dapat menambah ataupun memperkaya pengetahuan tentang teori kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pasien

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi pasien tentang kualitas pelayanan sehingga menambah kepercayaan pasien untuk dirawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum.

b. Bagi Klinik Mardi Waluyo Yakkum

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi Klinik Mardi Waluyo Yakkum untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pasien yang berkunjung baik rawat jalan maupun rawat inap.

c. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

Sebagai sumber referensi tentang kualitas pelayanan terhadap keinginan pasien dirawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum.

d. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi dalam penyusunan penelitian lain serta dapat mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap keinginan pasien dirawat inap di klinik Mardi Waluyo Yakkum.

e. Bagi Penulis

Mendapatkan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian dan menambah wawasan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan Kesehatan terhadap keinginan pasien dirawat inap di klinik Mardi Waluyo Yakkum.

Keaslian Penelitian

Tabel 1.
Keaslian Penelitian

No	Nama/ Tahun	Judul Penelitian	Metode penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Imran et al., 2021)	Dampak kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pasien di puskesmas “X”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner dengan skala <i>Likert</i> yang dibagikan kepada reponden dengan petunjuk 2. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>. 3. Populasi adalah seluruh pengunjung yang datang ke puskesmas, jumlah sampel 100 responden 4. menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan SPSS. 	<p>Hasilnya dapat diketahui bahwa pelayanan yang digunakan untuk memberikan kepuasan terhadap pasien menggunakan dimensi <i>tangible, reliable, responsiveness, dan assurance</i>. Dimensi yang paling dominan berpengaruh yaitu <i>tangible</i>, sedangkan yang paling rendah yaitu <i>responsiveness</i>. Dimensi <i>tangible, reliable, responsiveness, assurance</i> dan <i>emphaty</i> secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian tersebut sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif. 2. Variabel independent penelitian sam-sama menggunakan kualitas pelayanan. 3. Variabel dependen sama-sama menggunakan skala <i>Likert</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Subjek dari penelitian terdahulu seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas dan sampel yang digunakan 100 responden sedangkan pada penelitian yang penulis kerjakan populasi pasien rawat inap dari bulan Maret sampai Mei 2024 dengan rata-rata 108 pasien dan sampel yang digunakan 85 responden. 2. Tempat penelitian sebelumnya di Puskesmas “X”, sedangkan penelitian yang penulis kerjakan dilakukan di Klinik Mardi Waluyo Yakkum. 3. Variabel dependen pada penelitian terdahulu menggunakan kepuasan pasien sedangkan pada penelitian yang penulis

						kerjakan menggunakan keinginan untuk dirawat inap.
2	(Setiani ngsih & Susanti, 2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "S"	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan bersifat asosiatif kausal. 2. Pengumpulan data melalui metode survey, yaitu melakukan observasi langsung dan membagikan kuesioner kepada responden dan diisi sesuai petunjuk. 3. Subjek penelitian, populasi dan sampel ialah seluruh pasien yang berkunjung ke rumah sakit "S". 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> dan <i>emphaty</i> sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit "S", sedangkan <i>assurance</i> dan <i>tangible</i> masih belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit "S"	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian tersebut sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif. 2. Variabel independent penelitian sama-sama menggunakan kualitas pelayanan kesehatan. 3. Metode pengumpulan data sama-sama membagikan kuesioner kepada responden dan diisi sesuai petunjuk. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian terdahulu subjek, populasi dan sampel ialah seluruh pasien yang berkunjung ke rumah sakit "S" sedangkan pada penelitian yang penulis kerjakan populasi pasien rawat inap dari bulan Maret sampai Mei 2024 dengan rata-rata 108 pasien dan sampel yang digunakan 85 responden. 2. Tempat penelitian pada penelitian terdahulu dilakukan di rumah sakit "S", sedangkan pada penelitian yang penulis kerjakan di Klinik Mardi Waluyo Yakkum. 3. Variabel dependen pada penelitian terdahulu menggunakan kepuasan pasien sedangkan pada penelitian yang penulis kerjakan menggunakan keinginan untuk dirawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum.

3.	(Azzahra et al., 2023)	Pengaruh persepsi Quality of Service terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan studi kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i>. 2. Pengambilan sampel dengan sampling jenuh sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. 3. Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup dan memiliki skala jawaban yang sudah disediakan. 	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan variabel bukti fisik <i>sig-p</i> 0,041, keandalan <i>sig-p</i> 0,006, empati <i>sig-p</i> 0,037, responsif <i>sig-p</i> 0,046 dan jaminan <i>sig-p</i> 0,018. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapatnya pengaruh yang signifikan antara quality of service keandalan sebagai factor paling memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian tersebut sama-sama menggunakan studi kuantitatif dan desain atau pendekatan <i>cross sectional</i>. 2. Metode pengumpulan data sama-sama membagikan kuesioner kepada responden dan diisi sesuai petunjuk. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian terdahulu dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada tahun 2023, sedangkan penelitian yang penulis kerjakan dilakukan di Klinik Mardi Waluyo Yakkum tahun 2024. 2. Populasi penelitian berjumlah 338 pasien selama 3 bulan dengan rata-rata 113 pasien setiap bulannya. Sedangkan pada penelitian yang penulis kerjakan populasi 108 pasien dan sampel 85 responden. 3. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh sehingga semua populasi di jadikan sampel sedangkan pada penelitian yang penulis kerjakan sampel 85 responden. 4. Variabel independen pada penelitian terdahulu menggunakan <i>persepsi Quality of Service</i> dan variabel dependen
----	------------------------	---	--	--	--	--

						menggunakan loyalitas pasien. Sedangkan pada penelitian yang penulis kerjakan menggunakan variabel independen kualitas pelayanan dan variabel dependen keinginan pasien dirawat inap.
4.	(Hartini, 2017)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan studi kuantitatif dengan desain <i>explanatory research</i>. 2. Pengambilan sampel dengan teknik probability metode <i>simple random sampling (SRS)</i>. 3. Instrumen penelitian ini: <ul style="list-style-type: none"> - Kuesioner dengan pertanyaan dan pernyataan memakai skala <i>Liker</i> - Wawancara - Dokumentasi 	Hasil Uji reliabilitas alpha cronbach's 0,950 > 0,60. Hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Empati adalah variabel paling dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian tersebut sama-sama menggunakan studi kuantitatif 2. Pengambilan sampel dengan teknik <i>simple random sampling (SRS)</i>. 3. Instrumen yang digunakan sama-sama menggunakan kuesioner 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian terdahulu dilakukan di Rumah Sakit Syekh Yusuf tahun 2017 sedangkan penelitian yang peneliti kerjakan di Klinik Mardi Waluyo tahun 2024. 2. Pada penelitian terdahulu populasi penelitian 15.257 dan sampel 100 responden. Penelitian yang saya kerjakan populasi 108 dan sampel 85 responden.