

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah sebuah negara berkembang dengan penduduk yang sangat padat dan terus bertambah setiap tahunnya. Dengan padatnya penduduk serta penambahan penduduk akan meningkatkan angka mortalitas dan morbiditas yang juga akan menimbulkan banyak peningkatan termasuk peningkatan mutu pelayanan Kesehatan dirumah sakit. Mengikuti Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2016 terkait tentang fasilitas Kesehatan untuk mencapai derajat Kesehatan masyarakat yang baik diperlukan fasilitas pelayanan Kesehatan yang dapat menyediakan pelayanan Kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan Kesehatan, pemeliharaan Kesehatan, pengobatan penyakit, serta pemulihan Kesehatan (dalam Agustina, 2023).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk pasien yaitu diatas 95% (Datuan, 2019) Adanya kepercayaan bahwa pelayanan yang diberikan memuaskan akan meningkatkan minat kunjungan kembali (Yassir, dkk. 2023). terdapat tiga jenis pasien di RSUP Dr. Mdjamil Padang yaitu pasien rawat inap, rawat jalan dan kunjungan pasien rawat jalan dengan metode pembayaran melalui BPJS serta Non BPJS (pasien umum) Untuk pasien

umum, pasien diminta membayar setelah mendapatkan pelayanan yang telah diberikan dan digunakan di rumah sakit, sedangkan pasien BPJS sudah melakukan pembayaran atau iuran terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan. (Puspitasari, dkk. 2020) Pasien kontrol rumah sakit berada pada pasien kunjungan rawat jalan, berdasarkan data pasien kontrol secara keseluruhan pada tahun 2023 di RSUP Dr. Djamil Padang mengalami naik turunnya kunjungan pasien, pada bulan Januari berjumlah 23.976 Jiwa, Februari berjumlah 21.397 Jiwa, Maret berjumlah 22.21 jiwa, April berjumlah 15.421 jiwa, Mei berjumlah 23.019 jiwa, Juni berjumlah 19.227 jiwa, Juli berjumlah 21.491 jiwa, Agustus berjumlah 25.089 jiwa, September berjumlah 23.715 jiwa, Oktober berjumlah 26.007 jiwa, November berjumlah 25.428 jiwa dan Desember berjumlah 26.482 jiwa. Data kunjungan kontrol pasien non BPJS Poli Eksekutif pada tahun 2024 bulan Januari berjumlah 102 jiwa, Februari 180 jiwa, Maret 140 Jiwa, April 110 Jiwa, Mei 86 Jiwa, Juni 115 Jiwa (RS.M.Djamil, 2023) Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kunjungan kontrol pasien tidak konsisten dikarenakan naik turunnya angka kunjungan kontrol pasien.

Tingkat kepuasan pasien merupakan tolak ukur mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit semakin baik, jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan

rumah sakit, maka akan semakin tinggi minat kunjung ulang pasien (Reskyanti, dkk. 2020).

Minat merupakan penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri, semakin kuat atau dekat suatu hubungan tersebut, semakin besar minat, minat akan mengarahkan tindakan individu terhadap suatu objek atas dasar rasa senang atau tidak senang, perasaan tersebut adalah merupakan dasar suatu minat (Kaptiningsih, 2023). Minat berkunjung kembali (*revisit intention*) diambil dari teori minat beli kembali terhadap suatu produk, sehingga dalam beberapa kategori minat berkunjung dapat diaplikasikan terhadap minat beli. (Pujiyati & Sukaatmadja, 2022) Minat adalah dorongan untuk memotivasi seseorang melakukan tindakan (Putra dalam Pratiwi & Prakosa, 2021) Minat berkunjung dapat diartikan sebagai keadaan mental seseorang yang mencerminkan rencana untuk melakukan beberapa tindakan dalam jangka waktu tertentu (Yandi, dkk. 2023) sedangkan Minat berkunjung kembali merupakan niat pengunjung untuk mengunjungi suatu lokasi atau tempat dalam jangka waktu tertentu dan kesediaannya untuk sering mengunjungi kembali ke lokasi atau tempat tersebut (Baker dalam Irsyadi & Andriani, 2024)

Hubungan antara kualitas layanan kesehatan dan kemungkinan pasien kembali untuk kunjungan berikutnya saling terkait erat dan saling berpengaruh. kecenderungan pasien untuk mengunjungi kembali rumah sakit sangat bergantung pada standar perawatan yang mereka terima pada

kunjungan pertama., jika layanan kesehatan yang diberikan berkualitas tinggi dan memenuhi atau melampaui harapan mereka, hal ini akan menumbuhkan rasa percaya dan percaya diri pada pasien, sehingga terjalin hubungan yang kuat dengan rumah sakit (Dohona, 2023) Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan dan kenyamanan sarana prasarana rumah sakit cenderung untuk berkunjung kembali untuk berobat, sehingga kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci bagi pasien dalam melakukan keputusan berkunjung (Agustina, dkk. 2022) Kualitas pelayanan merupakan suatu standar pelayanan yang telah diatur sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan sebagai suatu indikator pelayanan yang baik. Pelayanan kesehatan pada pasien menjadi tingkat kualitas pelayanan dengan cara memberikan pelayanan yang konsisten untuk dapat mewujudkan harapan pasien dalam perawatan (Parantri, dkk, 2023) Defenisi kualitas layanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan (konsumen) serta ketepatan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan pengguna layanan (Algifari, 2022)

Menurut Griffin dalam Yuliaridha, dkk. (2023) Kualitas pelayanan atau mutu pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pasien dan pengguna jasa pelayanan kesehatan, sejalan dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat dan penyedia layanan yang sesuai standar dan kode etik profesi

RSUP Dr. M.Djamil Padang merupakan rumah sakit umum pusat yang menjadi rujukan untuk wilayah Sumatera bagian tengah yang terdiri dari Sumatera Barat, Riau, Kepulauan Riau dan Jambi. RSUP Dr. M.Djamil Padang memiliki kapasitas 800 tempat tidur dengan luas tanah 8,576 Ha

Berdasarkan hasil data dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 10 Juli 2024 dengan pegawai DIKLAT (pendidikan dan latihan) dan 8 pasien di poli eksekutif yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr.M. Djamil Padang diperoleh keterangan bahwasanya pegawai DIKLAT membenarkan adanya kondisi naik turunnya kunjungan pasien dari 20 rb menjadi 15 rb, pasien juga memaparkan kurang berminat untuk berkunjung kembali dan lebih memilih berobat ke rumah sakit swasta seperti Ibnu Sina, Yarsi dan Yos Sudarso, hal ini dikarenakan Perawat kurang responsif terhadap keluhan pasien, beberapa tenaga medis tidak tersedia saat jam dinas, membuat pasien merasa diabaikan. Pasien sering kali disuruh bertanya ke pegawai lain dan harus menunggu lama, sementara itu pasien yang baru datang justru dilayani lebih dahulu Ini menyebabkan pasien memilih untuk dirujuk ke rumah sakit lain. Selain itu, pasien mengeluhkan pedagang di dalam rumah sakit yang berjualan pulsa dan makanan ringan yang menyebabkan istirahat pasien terganggu. Selain itu Pasien luar kota yang memesan layanan melalui Djamil Apps dijadwalkan tiba di RSUP Dr. M. Djamil Padang pukul 13.00 WIB, namun perawat menyarankan agar kedatangan pasien ditunda hingga keesokan

hari pukul 10.00 WIB yang mengakibatkan penundaan pengobatan. Ketika kembali pada jam yang disarankan, pasien harus menunggu lama dan mengalami ketidaksesuaian antrian, serta waktu tunggu hasil pemeriksaan yang panjang, membuatnya harus menghabiskan waktu seharian penuh di rumah sakit.

Selain itu perawat kurang responsif terhadap kondisi pasien yang menahan sakit di ruang tunggu. Permasalahan selanjutnya Beberapa pasien di ruang tunggu M. Djamil saling mengeluhkan kualitas pelayanan yang buruk pasien mengatakn baik pasien umum maupun BPJS diperlakukan sama tanpa perlakuan khusus.

Permasalahan Selanjutnya Peneliti menemukan kurangnya dukungan perawat terhadap pasien karena jarang nya keberadaan perawat di sisi pasien. Keluarga pasien seringkali harus mencari perawat di luar ruangan untuk meminta bantuan yang memakan waktu lama. Pada tanggal 12 November 2023, terjadi insiden di HCU di mana salah seorang pasien meninggal karena rumah sakit lebih memprioritaskan pergantian shift daripada memberikan pertolongan yang tepat kepada pasien. Permasalahan lainnya peneliti menemukan masalah kurangnya privasi di ruangan ibu menyusui karena adanya dispenser umum dan akses bebas bagi pasien lain, petugas kebersihan, dan pedagang. Hal ini membuat ruangan tidak nyaman digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai rumah sakit mempengaruhi minat berkunjung

kembali pasien, hal ini sejalan dengan teori menurut Bakri, dkk. (2022) Minat berkunjung kembali pasien akan muncul terhadap rumah sakit tersebut jika kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit baik maka akan memberikan manfaat yang besar bagi rumah sakit karena pasien akan kembali berkunjung dan selalu menggunakan jasa rumah sakit.

Penelitian yang berkaitan dengan Minat Berkunjung Kembali telah dilakukan oleh Ningrum (2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Wisata, dan Harga Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening” dan diperoleh hasil bahwa ada hubungan yang signifikan. Penelitian oleh Hadi (2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Kafe Terhadap Minat Berkunjung Kembali (Studi Kasus Kafe Gapura Lawas Desa Telukpanji Kecamatan Kampung rakyat)” dan diperoleh hasil bahwa ada hubungan yang signifikan. Penelitian oleh Apriyanti (2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik dan Promosi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Umbul Siblarak Sidowayah Polanharjo” dan diperoleh hasil bahwa ada hubungan yang signifikan

Penelitian oleh Dewi (2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Hotel Rarem” dan diperoleh hasil bahwa ada hubungan yang signifikan. Penelitian oleh Abineno (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Pada Objek Wisata Keluarga Eden To Eden (Kecamatan Nekamese, Kabupaten Kupang)” dan diperoleh hasil bahwa

ada tidak ada hubungan yang signifikan. Penelitian oleh Faradila (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Oryza Gym Semarang)” dan diperoleh hasil bahwa ada hubungan yang signifikan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti menggunakan RSUP Dr.M.Djamil Padang sebagai tempat penelitian. Dimana RSUP Dr. M.Djamil Padang merupakan rumah sakit umum pusat yang menjadi rujukan untuk wilayah Sumatera bagian tengah yang terdiri dari Sumatera Barat, Riau, Kepulauan Riau dan Jambi Perbedaan lainnya yaitu tempat penelitian, waktu penelitian dan sampel penelitian yang digunakan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Minat Berkunjung Kembali (*Revisi Intention*) Pada Pasien Non BPJS Di RSUP Dr. M.Djamil Padang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Minat Berkunjung Kembali (*Revisi Intention*) Pada Pasien Non BPJS Di RSUP Dr. M.Djamil Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan minat berkunjung kembali (*Revisit Intention*) pada pasien Non BPJS di RSUP Dr. M.Djamil Padang

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari dilakukannya penelitian ini nantinya, adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memberikan sumbangsih bagi ilmu psikologi terkhususnya bidang psikologi industri dan organisasi yang terkait dengan variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan minat berkunjung kembali sehingga menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perawat

Manfaat penelitian ini bagi perawat ialah dapat memberikan masukan dan informasi berkaitan dengan hubungan kualitas pelayanan dengan minat berkunjung kembali pada pasien non BPJS

b. Bagi Rumah Sakit

Melalui penelitian ini diharapkan diharapkan dapat dijadikan input bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit sehingga berdampak pada minat berkunjung kembali pada pasien non BPJS

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi tambahan dan menambah wawasan bagi para peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan dan minat berkunjung kembali pada pasien non BPJS