

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan merupakan upaya masyarakat yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Di tengah meningkatnya jumlah penduduk dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan di Indonesia telah menyebabkan bertambahnya jumlah instansi di bidang medis (Hakim *et al.*, 2019). Menurut Novitasari & Suhardi (2020) instansi medis utama yang menyediakan layanan kesehatan adalah rumah sakit. Sebagai salah satu bentuk instansi yang bergerak di bidang jasa dan menawarkan layanan kesehatan, rumah sakit memainkan peran penting dalam mewujudkan upaya pembangunan kesehatan.

Menurut UU No. 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara lengkap yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawatjalan, dan gawat darurat. Pelayanan lengkap yaitu pelayanan yang meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Hakim *et al.*, 2019). Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2024), jumlah rumah sakit di Indonesia pada tahun 2022 sebanyak 3.072. Sedangkan, pada tahun 2023 jumlah tersebut meningkat menjadi 3.155 terdiri dari 2.636 RSUD dan 519 RSK. Hal ini menunjukkan adanya pertumbuhan dalam jumlah rumah sakit ataupun sarana layanan kesehatan masyarakat. Pertumbuhan ini mencerminkan semakin ketatnya persaingan antar

rumah sakit yang semakin kompetitif. Rumah sakit saling berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat (Fitri, 2018).

Adanya perkembangan kebutuhan masyarakat khususnya di bidang medis, menyebabkan masyarakat yang mengunjungi rumah sakit tidak lagi hanya mengharapkan kesembuhan dari penyakit yang dideritanya, melainkan hal ini juga diiringi dengan adanya tuntutan pelayanan secara menyeluruh. Seiring dengan meningkatnya status sosial ekonomi masyarakat juga menyebabkan kesadaran dan tuntutan akan kualitas layanan kesehatan juga semakin tinggi. Hal ini menuntut para penyedia jasa pelayanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk lebih baik lagi. Oleh karena itu, industri jasa layanan kesehatan yang dalam hal ini adalah rumah sakit harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat menggunakan berbagai cara misalnya melalui peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanannya (Hasanah *et al.*, 2020).

Secara umum, pelayanan rumah sakit terdiri dari pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan terhadap pasien rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan karena keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya. Pelayanan rawat inap di rumah sakit biasanya dibagi menjadi beberapa kelas perawatan, diantaranya VIP, Kelas I, Kelas II dan III, serta dibedakan atas beberapa ruang atau bangsal perawatan. Disisi lain, salah satu layanan rumah sakit yang juga dianggap sangat krusial adalah layanan rawat jalan. Rawat jalan menjadi kekuatan sistem layanan kesehatan yang mana diharapkan menjadi gerbang ke layanan

rumah sakit dan layanan kesehatan lainnya. Saat ini, perawatan rawat jalan menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia. Hal ini disebabkan oleh adanya kecenderungan seseorang untuk mencari layanan medis yang praktis dan cepat saat mereka membutuhkan perawatan. Kondisi ini mendorong penyedia layanan kesehatan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan di rumah sakit menjadi aspek krusial yang berpengaruh langsung terhadap kesejahteraan pasien. Pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang harus cermati, karena dapat membentuk citra (*brand image*) rumah sakit. Novitasari & Suhardi, (2020) juga menyebutkan bahwa kualitas layanan yang diberikan rumah sakit berpengaruh dengan kepuasan pasien. Jika rumah sakit memberikan kualitas pelayanan terbaik yang ditunjukkan dengan bukti langsung (*tangibles*), pelayanan yang handal (*reliability*), memiliki daya tanggap (*responsiveness*), memiliki jaminan pelayanan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) yang bagus, maka akan timbul rasa puas dari benak pasien atau pengunjung rumah sakit. Maka dari itu, rumah sakit harus mampu memahami kebutuhan pasien dan memberikan kualitas pelayanan yang tepat dan sesuai dengan harapan pasien.

Selain kualitas layanan, kelengkapan fasilitas di suatu rumah sakit menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh pasien atau pengunjung rumah sakit dalam keputusannya untuk berkunjung. Fasilitas yang lengkap dan *modern*, seperti peralatan medis yang canggih, ruang perawatan yang nyaman, serta lingkungan yang higienis dan aman, tidak hanya mendukung proses penyembuhan

pasien secara fisik, tetapi juga memberikan rasa tenang dan nyaman secara psikologis. Ketersediaan fasilitas yang memadai menjadi salah satu faktor yang sangat dipertimbangkan oleh pasien dalam memilih rumah sakit, terutama dalam konteks pengobatan jangka panjang atau kondisi medis yang kompleks. Selain itu, fasilitas juga memiliki peran penting dalam penilaian pasien yang dilihat dari interaksi pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Dalam hal ini, fasilitas tidak hanya berupa barang tetapi juga bisa berupa jasa.

Di samping kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi faktor yang sangat penting, keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien juga bergantung pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Menurut Firdaus & Dewi (2015) kepuasan pasien adalah indikator utama keberhasilan sebuah rumah sakit. Jika pasien dan klien puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit, hal tersebut dapat memberikan dampak positif, termasuk pada keuntungan yang akan diperoleh rumah sakit. Menurut Afrizal & Suhardi (2018) kepuasan pasien adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Kepuasan dapat dirasakan melalui pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, dan pasien atau pengunjung rumah sakit yang akan memberikan penilaian terhadap pelayanan dan jasa yang mereka dapatkan. Kepuasan pasien menjadi salah satu tujuan utama yang harus dicapai oleh rumah sakit melalui penyediaan fasilitas yang memadai serta pelayanan yang baik dari dokter, perawat, hingga petugas non-medis. Kesan terhadap rumah sakit sangat dipengaruhi oleh interaksi layanan yang diberikan. Hal ini sangat penting, karena pelayanan kepada pasien akan menentukan kesan mereka tentang layanan yang diberikan (Utari & Firmansyah,

2021).

Peningkatan kepuasan pasien dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit dan minat untuk kembali mengunjungi rumah sakit. Disisi lain, menurut Veronica (2017) kepuasan pengunjung menyangkut dua hal, yaitu harapan dan hasil yang diterima. Kepuasan pengunjung merupakan rasa puas terhadap apa yang didapat dengan apa yang diharapkan. Rasa senang ataupun gembira yang dirasakan atau dikatakan oleh pengunjung akan menjadi tolak ukur bahwa jasa yang ditawarkan sesuai dengan ekspektasi atau harapannya. Ketika pengunjung merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak pengelola, maka dengan begitu akan mempengaruhi pengunjung untuk bisa berkunjung kembali. Menurut Lestari *et al.* (2023) keputusan berkunjung dianalogikan dengan keputusan pembelian. Dalam konteks ini, keputusan berkunjung memiliki kesamaan dengan proses pengambilan keputusan konsumen dalam membeli suatu produk atau layanan. Artinya, pasien memutuskan untuk mengunjungi rumah sakit dengan mempertimbangkan berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia, sebagaimana konsumen memilih untuk membeli produk berdasarkan penilaian mereka terhadap kualitas produk.

Handayani *et al.* (2021) menyebutkan bahwa pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dan fasilitas secara signifikan terhadap kepuasan pasien. R. Wulandari *et al.* (2021) juga menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pasien serta kelengkapan fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pasien. Sedangkan menurut Ronaldi *et al.* (2022) ,

kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, tetapi secara simultan dengan variabel fasilitas, kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. Penelitian Novitasari & Suhardi (2020) menunjukkan kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap minat kunjungan kembali. Selain itu, penelitian Khasanah & Mahendri (2023) fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut Wididana (2017) dalam penelitian di Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian Natalia (2019) pada Klinik Mediplus Batam menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit menjadi salah satu permasalahan yang menyebabkan penurunan tingkat kunjungan pasien di setiap bulannya. Permasalahan serupa juga dihadapi oleh Rumah Sakit Lukas Bangkalan.

Rumah Sakit Umum Lukas Bangkalan, sebelumnya hanya merupakan klinik pemeriksaan untuk masyarakat. Namun, pada tahun 2009 klinik tersebut mengalami pembangunan dan menjadi rumah sakit. Nama rumah sakit tersebut diambil dari nama dokter yang melakukan pelayanan pemeriksaan pada masyarakat kala itu, yaitu Dr. Lukas Kumala. Rumah sakit ini memiliki beberapa fasilitas yang bisa digunakan oleh semua pasien yaitu, *Ambulance*, IGD, farmasi, ruang operasi, bank darah, konsultasi gizi, KB, pijat bayi, terapi untuk pasien stroke, pediatri, inhalasi uap, serta dokter umum. Selain itu rumah sakit ini juga memiliki penunjang medis seperti laboratorium, radiologi, USG, MRI,

mammografi, fisioterapi, dan endoskopi, yang membuatnya semakin kompetitif di antara rumah sakit lainnya di Bangkalan (RSU Lukas Bangkalan, 2024).

Meski demikian, terdapat beberapa permasalahan khususnya dalam layanan rawat jalan yang menjadi tantangan, seperti ketidakpuasan pasien terkait layanan tertentu, kurangnya fasilitas, juga kompetisi dengan rumah sakit lain yang juga menawarkan layanan serupa. Berdasarkan hasil observasi dan masukan dari pasien, salah satu isu utama adalah kualitas pelayanan yang tidak merata, terutama dalam responsivitas tenaga medis dan non-medis. Ketidakpuasan dalam interaksi dengan staf dapat mengurangi kenyamanan pasien. Keluhan lain yang sering disampaikan yaitu lamanya waktu tunggu, terutama di IGD dan layanan rawat jalan. Pasien sering kali mengharapkan layanan yang cepat, terutama dalam kondisi darurat. Selain itu, meskipun RSU Lukas Bangkalan memiliki berbagai fasilitas penunjang medis seperti MRI dan radiologi, peralatan ini tidak selalu berfungsi optimal, yang dapat membatasi akses pasien terhadap layanan tersebut. Kondisi ini sering kali menyebabkan pasien harus dirujuk ke rumah sakit lain dengan fasilitas lebih lengkap, seperti RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu. Proses rujukan ini menimbulkan ketidaknyamanan, termasuk waktu penanganan yang lebih lama, biaya tambahan, dan potensi keterlambatan diagnosis. Akibatnya, banyak pasien yang memilih langsung ke RSUD untuk memastikan penanganan yang lebih efisien. Hal ini tentu akhirnya dapat mempengaruhi loyalitas pasien untuk kembali berkunjung ke RSU Lukas Bangkalan.

Adanya inkonsistensi dalam hasil penelitian terkait kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada hasil penelitian dari peneliti-peneliti

sebelumnya, menjadi hal yang juga perlu diperhatikan oleh pihak pengelola rumah sakit, begitu pula Rumah Sakit Lukas Bangkalan. Sebagai upaya meningkatkan pelayanan yang optimal pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan, perlu adanya evaluasi untuk menilai apakah kualitas layanan dan fasilitas yang ada sudah mampu memenuhi harapan pasien dan mendorong minat pasien untuk berkunjung kembali. Sehingga, dari hasil yang diperoleh nantinya diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk mengembangkan fasilitas dan kualitas layanan Rumah Sakit. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk menggabungkan beberapa variabel menjadi satu kesatuan yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pasien Rumah Sakit Lukas Bangkalan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan?
4. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan?
5. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali

pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan?

6. Apakah kualitas pelayanan melalui kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan?
7. Apakah fasilitas melalui kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan tujuan pada latar belakang dan identifikasi permasalahan yang disajikan diatas, penelitian ini diarahkan untuk tetap berfokus kepada inti dari permasalahan yang ada agar dapat mencapai hasil yang optimal. Hal ini dilakukan untuk memastikan pembahasan tetap berada pada jalur yang telah ditentukan dan tidak melenceng dari tujuan penelitian. Penelitian ini hanya dilakukan di Rumah Sakit Lukas Bangkalan, sehingga hasilnya terbatas pada kondisi dan situasi rumah sakit tersebut. Penelitian ini akan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, kepuasan pasien, dan minat berkunjung kembali. Faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi, seperti biaya, lokasi, dan preferensi pasien terhadap dokter, tidak dibahas dalam penelitian ini. Hasil yang diperoleh nantinya diharapkan dapat memberikan rekomendasi dalam pengambilan keputusan pengelola rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas di Rumah Sakit Lukas Bangkalan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dilakukan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan.

2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap minat berkunjung kembali pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap minat berkunjung kembali pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pasien pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan.
7. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pasien pada Rumah Sakit Lukas Bangkalan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen layanan kesehatan. Secara khusus, penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien, terutama dalam konteks layanan kesehatan. Penelitian ini memberikan wawasan lebih dalam tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Hal ini dapat berkontribusi pada teori manajemen pelayanan di sektor kesehatan, dengan memberikan pemahaman baru mengenai bagaimana indikator layanan kesehatan seperti kelengkapan fasilitas, kehandalan staf medis, dan bagaimana interaksi

pelayanan dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap rumah sakit. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam tentang strategi peningkatan kualitas layanan rumah sakit.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat beberapa pihak, sebagai berikut:.

1. Bagi Akademisi : Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pembaca dan bahan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian, serta mendorong diskusi dan kolaborasi antar peneliti terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, yang pada akhirnya membantu pengembangan ilmu pengetahuan di sektor manajemen layanan kesehatan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan dasar bagi penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen layanan kesehatan. Dengan menyajikan data dan analisis yang komprehensif, penelitian ini dapat membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut terkait kepuasan pasien dan kualitas layanan di rumah sakit lainnya.