

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keputusan kunjungan ulang adalah parameter atau indikator kepuasan pelanggan atau klien terhadap pelayanan suatu jasa institusi kesehatan. Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan puas, merasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan menggunakan jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan kunjungan ulang.

Menurut UU No 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan bahwa tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Salah satu tujuan dari pembangunan kesehatan di Indonesia adalah upaya memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas harus dapat dilaksanakan diseluruh pelayanan kesehatan pemerintah maupun swasta, sehingga masyarakat dapat lebih berminat untuk memanfaatkan sarana pelayanan kesehatan dari puskesmas, rumah sakit, dan sarana kesehatan lainnya.

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Saat ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. (Hendrik, 2012:38)

Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila klien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka klien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut dan selanjutnya akan menurunkan laba bahkan kerugian bagi rumah sakit tersebut.

Harapan klien terhadap kualitas pelayanan yang diterima klien dapat dilihat dari beberapa aspek yang meliputi kemudahan mendapatkan pelayanan medis, buka pelayanan sesuai dengan ketentuan, tenaga kesehatan yang kompeten dan terampil, kebebasan memilih dokter dan rumah sakit, pengobatan yang sesuai, penjelasan tenaga kesehatan tentang kondisi dan perawatan, perhatian tenaga kesehatan (Mulyana,2000:54). Klien akan membandingkan antara harapan klien dan hasil yang diperoleh tergantung kepada bagaimana persepsi mereka tentang pelayanan kesehatan. Salah satu cara utama dalam memberikan jasa kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang dapat melebihi atau memenuhi harapan klien dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan. Klien akan membandingkan jasa yang diterima dengan yang diharapkan, jika klien mendapatkan jasa lebih dari yang diharapkan maka klien akan berminat melakukan kunjungan ulang.

Keputusan kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang. Niat kunjungan ulang dapat juga diartikan sebagai bagian dari tahapan loyalitas konsumen seperti diungkapkan oleh Oliver dalam Setiawati B (2006:56) bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan kunjungan ulang pada pemberi jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun

pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Dengan berorientasi pada kualitas layanan yang baik, Rumah Sakit Darmo Surabaya akan mampu mendapatkan profitabilitas jangka panjang yang diperoleh dari kepuasan pasien.

Berikut disajikan data jumlah kunjungan pada Rumah Sakit Darmo pada bulan Juli 2015-Agustus 2016

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Pasien Bulan September 2015-Agustus 2016**

Bulan	Jumlah Pasien	Rata-Rata Per Hari
September	2.911	104
Oktober	2.563	91
November	2.622	93
Desember	2.544	90
Januari	2.585	92
Februari	2.866	102
Maret	3.403	121
April	3.232	115
Mei	2.869	102
Juni	3.028	108
Juli	2.512	90
Agustus	3.247	116
Jumlah	34.382	2.865

Sumber: Rumah Sakit Darmo Th 2016

**Tabel 1.2**  
**Jam Buka Pelayanan bulan Oktober 2015 – Desember 2015**

PARAMETER		OKT	NOV	DES	TOTAL	STANDAR
Pemberi Pelayanan di Rawat Jalan	N	496	543	448	1487	100%
	D	496	543	448	1487	
	%	100	100	100	100	
Buka Pelayanan Sesuai Ketentuan	N	106	121	104	331	100%
	D	124	126	124	374	
	%	85,48	96,03	83,87	88,50	
Waktu Tunggu di Rawat Jalan	N	78421	76585	82768	237774	≤ 60 menit
	D	2697	2707	2598	8002	
	Mnt	29,08	28,29	31,86	29,71	
Kepuasan Pelanggan di Rawat Jalan	N	6354	6335	6070	18759	>90%
	D	6480	6480	6240	19200	
	%	98,06	97,76	97,28	97,70	

Sumber : Rumah Sakit Darmo 2016

Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Rawat Jalan

Jumlah kunjungan klien rawat jalan di Rumah Sakit Darmo dari bulan Oktober 2015 – Desember 2015 pencapaian telah sesuai dengan standar, hanya terdapat 1 indikator yang pencapaiannya masih dibawah standar yaitu jumlah jam buka pelayanan sesuai dengan ketentuan dengan standar 100 % tetapi pencapaian masih 92%

Dari tabel 1.1 diketahui bahwa total kunjungan klien bulan September 2015-Agustus 2016 adalah 34.382. Jumlah pasien yang terdaftar sebanyak 11.000 atau 32 % dari total kunjungan klien. Klien yang terdaftar adalah klien yang mempunyai kartu berobat, dimana setiap klien yang baru pertama kali berobat diberikan kartu berobat. Sehingga dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa selisih antara total kunjungan klien dan jumlah klien yang terdaftar merupakan jumlah kunjungan ulang. Dari data di atas diketahui bahwa terdapat sebanyak 23.382 pembelian ulang atau 68 % dari total kunjungan. Jumlah tersebut diperoleh dari selisih antara total kunjungan 34.382 dengan jumlah klien yang terdaftar.

Total jumlah kunjungan ulang yang telah terjadi di Rumah Sakit Darmo yaitu sebesar 23.382 atau 68% dari total kunjungan, hal ini bisa mengindikasikan bahwa klien puas akan pelayanan Rumah Sakit Darmo sehingga mereka melakukan kunjungan ulang di Rumah Sakit Darmo. Semakin berkualitas jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan. Bila kualitas pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka pelanggan jadi tidak tertarik pada penyedia jasa, akan tetapi apabila yang terjadi

adalah sebaliknya kemungkinan besar para pelanggan akan terus menggunakan penyedia jasa itu lagi. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya, jika pelanggan tidak puas dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada jasa lain.

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan klien di Rumah Sakit Darmo masih fluktuatif, tetapi pencapaiannya telah sesuai dengan standar. Hal ini berpengaruh terhadap pendapatan yang diperoleh yang otomatis berfluktuatif juga. Disisi lain akar dari permasalahan yaitu jika dokter berhalangan praktek, tidak ada yang menggantikan dan sebagian dokter hanya datang jika ada pasien saja atau bahkan tidak pernah datang praktek tanpa berhalangan.

Masalah di Rumah Sakit Darmo pada tahun 2016 adalah jam buka pelayanan yang pencapaiannya masih di bawah standart yaitu jumlah jam buka pelayanan sesuai dengan ketentuan dengan standar 100% tetapi pencapaiannya masih 92%.

Untuk meningkatkan pendapatan dan keberlangsungan usahanya di masa yang akan datang Rumah Sakit Darmo perlu mempertahankan dan meningkatkan jumlah klien yang datang dengan cara memberikan kepuasan kepada klien agar dapat bersaing dengan penyedia jasa pelayanan kesehatan yang lainnya, dan upaya melakukan pendekatan pada dokter agar dapat buka praktek sesuai jadwal prakteknya, kemudian menganjurkan pada dokter agar menyiapkan pengganti jika berhalangan praktek sesuai spesialisnya dan sesuai ketentuan berlaku.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Klien Rawat Jalan Rumah Sakit Darmo Surabaya”

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka disusunlah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan kunjungan ulang klien rawat jalan di Rumah Sakit Darmo Surabaya?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan kunjungan ulang klien rawat jalan di Rumah Sakit Darmo Surabaya?
3. Adakah indikator yang paling dominan terhadap keputusan kunjungan ulang klien di Rumah Sakit Darmo Surabaya?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan kunjungan ulang klien rawat jalan di Rumah Sakit Darmo Surabaya.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- 1) Mengetahui kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan kunjungan ulang klien di Rumah Sakit Darmo Surabaya.
- 2) Mengetahui kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan kunjungan ulang klien rawat jalan di Rumah Sakit Darmo Surabaya
- 3) Menganalisa pengaruh indikator yang paling dominan terhadap keputusan kunjungan ulang klien rawat jalan di Rumah Sakit Darmo Surabaya

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.2 Aspek Akademis**

Dengan penelitian ini Institusi Pendidikan dapat dijadikan pengalaman dan pengetahuan tentang manajemen kualitas pelayanan di Rumah Sakit Darmo Surabaya.

### **1.4.3 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Sebagai referensi atau bahan kepada peneliti selanjutnya yang dapat memberikan informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan kunjungan ulang klien rawat jalan di Rumah Sakit Darmo Surabaya.

### **1.4.4 Aspek Praktis**

Sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit Darmo Surabaya, dan pihak staf, manajemen, dan SDM dalam membuat kebijakan untuk penanggulangan masalah kualitas pelayanan di unit rawat jalan.