

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan rumah sakit merupakan salah satu bentuk upaya yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan rumah sakit berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu yang dilakukan dalam upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan yang bermutu dan terjangkau untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Rasidin, 2018). Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan setiap penduduk serta pelaksanaannya sesuai dengan standar pelayanan kode etik profesi. Pelayanan kesehatan pada dasarnya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu : *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty*, dan *Responsiveness* (Olivia, 2025).

Minat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai keinginan pasien untuk menggunakan ulang atau tidak pelayanan, yang merupakan bagian dari perilaku setelah menggunakan jasa pelayanan, pasien akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Begitu juga dengan instansi pelayanan kesehatan jika pelayanan yang mereka berikan tidak berkualitas maka kepuasan seorang pasien tidak akan terpenuhi secara prima dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan

berkualitas maka kemungkinan pasien akan terus kembali menggunakan pelayanan tersebut. (Baharuddin, et al., 2016).

Hasil penelitian dari Yohanes Jordang Senda,(2022) di Puskesmas Watuneso, Kecamatan Lio Timur, Kabupaten Ende, Kupang menunjukkan ada hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas di Puskesmas Watuneso. Sebagian besar kelompok responden yang merasa puas berminat melakukan kunjungan ulang. Begitu pula, sebagian besar responden yang tidak puas, tetap berminat melakukan kunjungan ulang. Kepuasan pasien merupakan suatu kenyataan namun sering diabaikan sebagai indikator mutu. Mutu pelayanan kesehatan merupakan hasil akhir (output) dari interaksi dan ketergantungan antara berbagai aspek yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan data yang dihimpun Kementerian Kesehatan, jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit pada tahun 2020 menurun hingga 17 juta kunjungan dibandingkan jumlah kunjungan di tahun 2019. Berdasarkan hasil data sekunder yang didapatkan dari Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim menunjukkan terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan, hal ini terjadi mulai dari bulan Maret – Mei 2025, yang semula terdapat 1.623 pasien pasien yang berkunjung di bulan Maret, menjadi 1.520 pasien di bulan April dan Mei. Hal ini menunjukkan jumlah persentase penurunan mencapai angka 6,7% di dua bulan terakhir. Angka kejadian penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kelengkapan,

kemudahan mendapat pelayanan, dan variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya.

Setelah dilakukan studi pendahuluan dengan menggunakan metode wawancara di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim pada tanggal 20 Juni 2025 dari 10 pasien rawat jalan, 7 pasien menyatakan kurang puas terhadap akses menuju Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim, terbatasnya waktu pelayanan dan fasilitas yang kurang memadai dan 3 pasien menyatakan puas dengan pelayanan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim.

Berdasarkan hasil pengamatan awal tersebut, maka diduga kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim dapat berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim. Oleh karena itu, peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti merumuskan masalah penelitian “Apakah ada hubungan tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim.
- b. Mengidentifikasi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim.
- c. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang hubungan tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim.

2. Manfaat Praktis

a. Poliklinik

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi mengenai hubungan hubungan tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim.

b. Tenaga Kesehatan

Sebagai referensi bagi tenaga kesehatan dalam menjalankan pelayanan kesehatan terhadap pasien di Klinik Pratama Biddokkes Poldo Jatim.

c. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan menambah pengetahuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin lebih dalam meneliti tentang hubungan tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Poldo Jatim.