

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor kesehatan menjadi salah satu layanan publik yang paling krusial bagi masyarakat. Di antara institusi penyedia layanan kesehatan, rumah sakit, Palang Merah Indonesia (PMI), dan klinik berperan vital dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Klinik didefinisikan sebagai fasilitas kesehatan yang menyediakan dan mengelola layanan medis dasar maupun spesialis. Lembaga ini dioperasikan oleh tim multidisiplin tenaga kesehatan serta dikelola di bawah pengawasan seorang tenaga medis sebagai penanggung jawab utama (Sulila, 2020).

Tingkat kesadaran masyarakat terkait isu kesehatan yang semakin tinggi berpotensi memicu permintaan akan peningkatan kualitas layanan kesehatan. Untuk mengantisipasi hal ini, diperlukan inisiatif proaktif dalam menjaga standar pelayanan melalui evaluasi berkelanjutan guna mengidentifikasi celah atau kelemahan sistem yang ada. Dinamika permintaan masyarakat akan mutu layanan kesehatan menuntut perbaikan fungsi pelayanan guna mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal. Kualitas pelayanan dalam konteks kesehatan dapat dipahami sebagai penilaian menyeluruh dari konsumen (pasien) terhadap layanan yang diterima, dengan tolok ukur utama berupa kemampuan layanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi individu. Dengan kata lain, semakin optimal pelayanan dalam menyesuaikan diri dengan tuntutan pasien,

semakin tinggi penilaian terhadap mutu layanan kesehatan tersebut (Setiawan, 2016).

Data dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengungkapkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta kematian per tahun di negara berpenghasilan rendah dan menengah terkait erat dengan rendahnya standar layanan kesehatan. Angka ini menyumbang sekitar 15% dari total mortalitas di wilayah tersebut. Lebih spesifik, 60% kematian pada pasien yang memerlukan intervensi medis disebabkan oleh ketidakefektifan kualitas fasilitas kesehatan, sementara 40% sisanya terjadi akibat minimnya akses atau pemanfaatan sistem layanan kesehatan yang tersedia (Destya, 2023).

Kualitas dan standar tinggi dalam pelayanan kesehatan merupakan aspek fundamental yang wajib dipenuhi oleh seluruh institusi medis. Suatu layanan kesehatan dinilai bermutu apabila tenaga medis mampu menjawab kebutuhan sekaligus memberikan kenyamanan bagi pasien. Tingkat kenyamanan yang dihadirkan oleh penyedia layanan berkontribusi signifikan terhadap persepsi kepuasan individu atas prosedur pelayanan yang dijalani. Oleh sebab itu, rumah sakit sebagai penyelenggara layanan kesehatan harus memastikan bahwa proses yang diterapkan dapat mendukung pemulihan, keamanan, serta kualitas hidup pasien. Terdapat korelasi erat antara mutu layanan dan kepuasan pengguna layanan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pelanggan (Maliangkay, 2023).

Mutu layanan kesehatan mengacu pada tingkat pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat akan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan berdasarkan standar profesi yang telah ditetapkan. Hal ini melibatkan alokasi sumber daya secara rasional, efisien, dan efektif meskipun terdapat keterbatasan kapasitas pemerintah maupun masyarakat. Proses penyelenggaraannya harus menjamin keamanan serta kepuasan penerima layanan, sekaligus selaras dengan prinsip norma dan etika yang berlaku (Nurmalasari, 2017).

Kualitas layanan kesehatan merupakan konsep yang kompleks dan mencakup beragam aspek. Beberapa parameter utama untuk menilai persepsi mutu pelayanan kesehatan meliputi: 1) Kemampuan teknis, yaitu keahlian, kompetensi profesional, serta performa yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan; 2) Kemudahan akses, yang menjamin bahwa layanan kesehatan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat tanpa hambatan geografis, sosial-budaya, ekonomi, birokrasi, atau bahasa; 3) Efektivitas, yakni kemampuan layanan kesehatan dalam mencapai tujuan klinis yang direncanakan; 4) Efisiensi, terkait penggunaan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan output yang maksimal; 5) Kesiambungan, merujuk pada ketersediaan layanan secara berkelanjutan sesuai kebutuhan pasien; 6) Keamanan, yaitu minimnya risiko bahaya atau kesalahan selama proses pelayanan; 7) Kenyamanan, mencakup lingkungan fisik dan psikologis yang mendukung selama pasien menerima layanan; 8) Ketersediaan informasi, baik mengenai prosedur medis, diagnosis, maupun pilihan pengobatan; 9) Ketepatan waktu, dalam hal responsivitas dan minimnya penundaan pelayanan; dan 10)

Interaksi interpersonal, yang menekankan pada komunikasi empatik dan kolaboratif antara tenaga kesehatan dengan pasien (Mundung, 2019).

Mutu layanan memiliki peran kritis dalam institusi kesehatan, terutama karena persepsi pasien terhadap mutu layanan terbentuk selama interaksi kunjungan. Apabila persepsi tersebut negatif, hal ini dapat mengurangi kepercayaan pasien dan mendorong pencarian alternatif layanan kesehatan lain pada kunjungan berikutnya. Sebaliknya, layanan yang berkualitas tinggi mampu menciptakan kepuasan pelanggan, yang kemudian mendorong loyalitas dalam bentuk penggunaan ulang serta rekomendasi kepada orang lain. Dampak ini turut memengaruhi keputusan untuk kembali menggunakan layanan (*repurchase decision*) dan membentuk *word of mouth* konsumen terkait pengalaman mereka. Pada akhirnya, peningkatan mutu layanan tidak hanya memperkuat kepercayaan masyarakat tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan pendapatan institusi (Mualifah, 2019).

Setiap klinik wajib menyelenggarakan layanan kesehatan sesuai standar operasional yang telah ditetapkan oleh institusi tersebut, sekaligus selaras dengan ekspektasi pasien. Kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada keberhasilan penyembuhan penyakit, melainkan juga dipengaruhi oleh mutu layanan yang diberikan selama proses pengobatan. Konsistensi klinik dalam memberikan pelayanan yang optimal berpotensi menciptakan loyalitas serta kepuasan pasien. Hal ini akan mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan klinik saat membutuhkan perawatan dan merekomendasikan klinik tersebut kepada kerabat sebagai pilihan utama (Ramadhan, 2018).

Kecenderungan konsumen untuk kembali menggunakan layanan kesehatan mencerminkan perilaku yang dikenal sebagai revisit intention. Fenomena ini dapat menjadi indikator hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas. Konsumen yang mengalami kepuasan atas layanan yang diterima cenderung mengulangi penggunaan jasa tersebut. Revisit intention sendiri dipengaruhi secara signifikan oleh pengalaman positif sebelumnya dalam interaksi dengan penyedia layanan. Kepuasan pelanggan tidak hanya menciptakan relasi yang harmonis antara institusi kesehatan dan pengguna jasanya, tetapi juga menjadi fondasi bagi pembelian berkelanjutan, loyalitas jangka panjang, serta terbentuknya *word-of-mouth* positif yang menguntungkan reputasi layanan (Nahak, 2022).

Hasil penelitian Fatimah (2021) mengungkapkan adanya korelasi signifikan antara kualitas layanan kesehatan dan kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang, dengan tingkat signifikansi statistik yang sangat kuat ($p < 0,001$). Temuan ini sejalan dengan studi Hendarto (2024) yang menyatakan bahwa standar pelayanan medis memiliki pengaruh nyata terhadap keputusan pasien untuk kembali berobat ($p = 0,003$). Lebih lanjut, Manaheda (2022) menegaskan bahwa kompetensi petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan berkorelasi positif dengan loyalitas pasien rawat jalan, sebagaimana tercermin dari nilai signifikansi $p = 0,020$.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Klinik Wahyu Medika didapatkan data jumlah kunjungan pasien pada tahun 2021 sebanyak 14.562 orang, tahun 2022 sebanyak 14.699 orang, tahun 2023 sebanyak 13.611

orang dan periode Januari-Agustus 2024 sebanyak 8.254 orang. Target angka kunjungan pasien dirumuskan di awal tahun 2024 yaitu 1200/bulan dengan rata-rata perharinya 40 pasien, hal ini menunjukkan kunjungan pasien pada periode Januari-Agustus 2024 tidak memenuhi target. Hasil wawancara terhadap 10 orang pasien didapatkan 7 orang pasien mengatakan pelayanan yang diberikan masih kurang baik terdiri dari 3 orang mengatakan kurangnya ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien, 2 orang mengatakan masih adanya petugas yang kurang ramah dan 2 orang mengatakan kurangnya informasi tentang tindakan yang akan dilakukan. Sedangkan 3 orang pasien mengatakan pelayanan yang diberikan petugas sudah baik. Selain hasil tersebut, berdasarkan skor survey internal yang dilakukan Klinik Wahyu Medika diperoleh 60% menyatakan puas dan 40% menyatakan kurang puas. Hasil survey eksternal dari tim akreditasi didapatkan bahwa Klinik Wahyu Medika dalam kategori paripurna.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul "Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Wahyu Medika".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Adakah hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran persepsi mutu pelayanan pasien di Klinik Wahyu Medika.
- b. Untuk mengetahui gambaran minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika.
- c. Untuk mengetahui hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Ilmu Kebidanan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan ilmu kebidanan, khususnya dalam memperkaya materi pembelajaran terkait korelasi antara persepsi mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien.

- b. Bagi Penelitian

Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan ilmiah untuk studi lanjutan dengan variasi metodologi atau pendekatan,

sehingga memperdalam pemahaman tentang hubungan persepsi kualitas layanan terhadap kecenderungan pasien untuk kembali melakukan kunjungan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Klinik Wahyu Medika

Hasil studi ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi peningkatan kualitas pelayanan kebidanan di Klinik Wahyu Medika, terutama dalam konteks kaitan persepsi mutu layanan dengan loyalitas pasien.

b. Bagi Bidan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi bidan dalam meningkatkan kompetensi pelayanan kesehatan, sehingga berdampak positif pada peningkatan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien.

c. Bagi Universitas Ngudi Waluyo

Studi ini diharapkan dapat memperkaya referensi akademik di bidang kebidanan bagi Universitas Ngudi Waluyo, terutama dalam kajian hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan preferensi pasien untuk melakukan kunjungan berulang.

d. Bagi Responden

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang relevan bagi responden untuk memahami keterkaitan antara penilaian

mereka terhadap kualitas layanan dengan kecenderungan melakukan kunjungan kembali ke fasilitas kesehatan.