

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berkecakupan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat.

Menurut Syamsuddin (2014), sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi. Salah satu contoh pentingnya kontribusi sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan bisa dilihat dari proses produksi. Dimana ketika perusahaan tersebut sudah memiliki finansial yang kuat, bahan baku yang terpenuhi, dan teknologi terbaru namun tidak adanya sumber daya manusia yang baik, maka proses produksi tidak akan berjalan dengan lancar.

Pentingnya kualitas pelayanan dalam industri kesehatan, khususnya di rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi minat dan kepercayaan masyarakat untuk berkunjung ke rumah sakit dalam mencari pelayanan medis. Rumah sakit adalah tempat yang penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik mencakup aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, kebersihan fasilitas, komunikasi yang efektif. Masyarakat memiliki harapan akan pelayanan yang memuaskan dan profesional ketika mereka berkunjung ke rumah sakit. Jika pelayanan tersebut tidak memenuhi harapan dapat menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan rumah sakit tersebut. Selain itu pengaruh kualitas pelayanan juga dapat berdampak pada citra rumah sakit. Jika pelayanan yang diberikan buruk, citra rumah sakit tersebut dapat tercemar dan berdampak negatif pada minat masyarakat untuk berkunjung.

Dalam era digital saat ini, pengaruh kualitas pelayanan juga dapat dengan cepat menyebar melalui ulasan dan komentar online. Ulasan negatif mengenai pelayanan yang buruk dapat menjadi pertimbangan bagi masyarakat dalam memilih rumah sakit yang mereka kunjungi. Dengan demikian, penting bagi rumah sakit untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, rumah sakit dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan yang mereka sediakan, serta membangun citra yang positif bagi rumah sakit tersebut.

Peran strategis rumah sakit dalam meningkatkan kesehatan masyarakat tidak dapat diabaikan. Dalam bidang pelayanan ini, terjadi pergeseran paradigma yang menekankan pentingnya rumah sakit untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta mematuhi standar profesi dan etika medis. Kualitas menjadi elemen kunci dalam operasional suatu institusi (Fariz, 2022). Gerakan revolusi mutu dengan pendekatan manajemen terpadu menjadi hal yang sangat penting untuk dipertimbangkan jika ingin bertahan dan berkembang. Sengitnya persaingan ini mendorong penyediaan layanan untuk menciptakan pelayanan terbaik.

Minat berkunjung menurut Rizkiawan, (2019) adalah perilaku yang muncul sebagai hasil dari tanggapan pelanggan terhadap objek, yang mana menunjukkan keinginan untuk melakukan kunjungan kembali dalam waktu mendatang. Zubayer M. & Hoque, (2019) menjelaskan kunjungan kembali merupakan konsep dalam bidang pemasaran, pelanggan yang minat berkunjung kembali didasarkan pengalaman mereka yang sebelumnya terpuasakan oleh jasa pelayanan kesehatan yang mana dipengaruhi oleh pengalaman yang dirasakan saat pertama kali berkunjung.

Minat berkunjung ini, karena adanya pengaruh dari kepuasan yang dirasakan pasien (Wijayanti, 2018). Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pemanfaatan kembali pelayanan rumah sakit yang akan datang dan memberitahukan kepada orang

lain atas kualitas pelayanan yang dirasakan. Namun, penelitian Hellier (2015) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan dan minat kunjungan tidak memiliki hubungan yang signifikan. Minat kunjungan adalah kondisi, dimana pelanggan memiliki sikap positif terhadap sebuah produk, mempunyai komitmen terhadap sebuah produk tersebut dan bertujuan untuk melakukan pembelian ulang dimasa yang akan datang. Terciptanya minat berkunjung dapat mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Tabel 1.1

**Data kunjungan pasien kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung di
Rumah Sakit Advent Medan**

| Tahun | Jumlah kunjungan pasien | Aspek kualitas pelayanan | Skor Miant berkunjung (1-5) |
|--------------|--------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| 2019 | 5120 | Keraamhan staff | 4.0 |
| | | Waktu tunggu | 3.6 |
| | | Kebersihan fasilitas | 4.2 |
| | | Kualitas perawatan medis | 4.5 |
| | | Fasilitas penunjang | 3.9 |
| | | Proses administrasi | 3.7 |
| 2021 | 3888 | Keraamhan staff | 4.3 |
| | | Waktu tunggu | 3.9 |
| | | Kebersihan fasilitas | 4.7 |
| | | Kualitas perawatan medis | 4.8 |
| | | Fasilitas penunjang | 4.2 |
| | | Proses administrasi | 4.1 |

Permasalahan yang berhubungan dengan minat pasien yang harus di perhatikan oleh Rumah Sakit Advent Medan adalah kualitas pelayanan dengan melihat sarana dan prasarana fisik, kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, jaminan, kepastian dan empati yang diberikan pada pasien. Berdasarkan hasil dari data rekam medis pendokumentasian didapatkan jumlah kunjungan pasien yang berobat di rumah sakit Advent Medan jumlahnya berfluktuasi atau tidak stabil dalam 3 tahun terakhir di mana jumlah kunjungan pasien di instalasi rumah sakit ini mengalami peningkatan dari 5120 kunjungan di tahun 2019. Namun, di tahun 2021 mengalami penurunan yang cukup drastis yakni 3888 kunjungan. Menurunnya angka kunjungan pasien di instalasi Rumah Sakit Advent Medan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kurang baik dan belum maksimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung melalui kepuasan pasien di rumah sakit Advent Medan tahun 2023.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a) Terjadinya penurunan minat berkunjung di rumah sakit advent medan
- b) Kualitas pelayanan petugas kesehatan kurang baik dan belum maksimal.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penulis perlu membatasi permasalahan dengan tujuan agar penelitian lebih fokus. Pembatasan masalah yang di tetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Penelitian dilakukan di Rumah sakit Advent Medan
- b) Responden di pilih dari pasien yang telah memanfaatkan jasa pelayanan Rumah Sakit advent medan

- c) Peneliti membatasi permasalahan pada kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung di Rumah sakit Advent Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat berkunjung di rumah sakit Advent medan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Minat berkunjung di Rumah sakit advent Medan

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah

- a) Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan rumah sakit.

- b) Bagi instansi

Memberikan masukan bagi Rumah sakit Advent Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

- c) Bagi peneliti lain

Sebagai bahan referensi atau kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.