

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan utama dari program kesehatan adalah guna meningkatkan pemahaman, motivasi, dan kemampuan setiap individu untuk menjalani gaya hidup yang sehat. Dengan cara ini, masyarakat dapat mencapai tingkat kesehatan yang terbaik. Masyarakat yang sehat ditunjukkan oleh lingkungan yang bersih, perilaku hidup yang sehat, serta akses yang merata dan adil terhadap layanan kesehatan berkualitas. Untuk mencapainya, berbagai usaha kesehatan dilakukan melalui pendekatan kuratif (pengobatan), promotif (pencegahan), dan rehabilitatif (pemulihan), yang dapat dilakukan berurutan, menyeluruh, dan berkelanjutan (Sabilu & Binekada, 2024).

Perkembangan dalam bidang kesehatan masa ini semakin pesat, sehingga masyarakat mengharapkan bisa menerima layanan kesehatan yang lebih baik. Kualitas menjadi variabel yang sangat penting dalam membandingkan jasa atau barang yang memiliki manfaat seperti yang diharapkan (Saputri et al., 2024). *World Health Organization* (WHO) memandang kepuasan pasien sebagai indikator penting dari kualitas dan efektivitas sistem layanan kesehatan. Responsivitas sistem kesehatan—yang mencakup komunikasi efektif, respek terhadap pasien, privasi, kenyamanan fasilitas, waktu tunggu, dan otonomi pasien—merupakan dimensi kunci yang diduga memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka terima. Dalam konteks ini, WHO menekankan bahwa sistem

kesehatan yang baik bukan hanya yang menyediakan layanan secara teknis, tetapi juga yang memperlakukan pasien dengan martabat dan empati.

Seiring pertambahan waktu, mutu pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh rumah sakit semakin menjadi sorotan utama masyarakat. Sebagai lembaga kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab besar untuk menghadirkan pelayanan dengan standar tinggi yang mampu menjawab harapan pasien. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berkontribusi terhadap proses pemulihan pasien, tetapi juga berperan penting dalam membangun citra positif rumah sakit serta meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien (Pps et al., 2019).

Kualitas suatu layanan ditentukan dengan cara membandingkan kinerja aktual layanan tersebut dengan standar kualitas yang diharapkan oleh pengguna. Apabila tingkat pelayanan yang diterima konsumen sesuai bahkan melampaui ekspektasi mereka, maka layanan tersebut dianggap memiliki kualitas yang baik atau memadai. Pencapaian kepuasan konsumen yang tinggi memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan, antara lain meningkatkan loyalitas pelanggan, mencegah terjadinya churn (kehilangan pelanggan), mengurangi jumlah pelanggan yang beralih, menekan sensitivitas terhadap kesalahan harga maupun strategi pemasaran, serta menurunkan biaya operasional berkat adanya peningkatan loyalitas pelanggan (Kusuma, 2022; Saputri et al, 2024). Dalam ranah layanan kesehatan, kepuasan pasien berfungsi sebagai indikator keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien, sekaligus mencerminkan efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien mencakup aspek fisik

(seperti fasilitas dan kebersihan), aspek emosional (rasa aman dan nyaman), serta kualitas interaksi dengan tenaga medis (misalnya sikap ramah dan perhatian). Memahami sudut pandang pasien dari berbagai dimensi tersebut sangatlah penting agar pihak rumah sakit dapat terus meningkatkan mutu layanan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pasien.

Sosiodemografi dapat dipahami sebagai gabungan dari dua istilah, yaitu sosial dan demografi. Sosial berkaitan dengan kehidupan masyarakat, sedangkan demografi merujuk pada gambaran statistik mengenai komposisi, jumlah, serta perkembangan suatu populasi (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa RI, 2022). Dengan demikian, sosiodemografi berarti suatu deskripsi mengenai manusia yang relevan dengan tujuan kajian, terutama dalam bentuk kuantitatif yang pada akhirnya dapat merefleksikan sifat-sifat kualitatif. Menurut Stoner dan Wankel, setiap individu membawa minat, sikap, serta kebutuhannya masing-masing ke dalam lingkungan kerja (Noviansyah, 2021).

Karakteristik sosiodemografi merupakan salah satu variabel penting dalam kajian kesehatan masyarakat karena mencerminkan karakteristik sosial dan demografis individu yang memengaruhi perilaku, akses, dan keputusan dalam pemanfaatan layanan kesehatan, termasuk kunjungan rawat jalan. Variabel sosiodemografi meliputi jenis kelamin, tingkat Pendidikan, usia, status pekerjaan, pendapatan, status pernikahan, dan kepemilikan asuransi, yang bersama-sama menentukan kebutuhan, kemampuan membayar, serta pola perilaku dalam mencari dan menggunakan layanan kesehatan. Secara teoritis, melalui Model Perilaku Pemanfaatan Layanan Kesehatan Andersen dijelaskan

bahwa variabel predisposisi (misalnya umur dan jenis kelamin), variabel pemungkin (seperti pendidikan, pekerjaan, dan kepemilikan jaminan kesehatan), serta variabel kebutuhan (need) secara bersama-sama memengaruhi keputusan individu untuk memanfaatkan layanan kesehatan tertentu. Penelitian empiris mendukung hubungan tersebut misalnya, studi yang mengkaji determinanan sosial demografi pemanfaatan fasilitas kesehatan untuk berobat jalan di Provinsi Sumatera Utara mengindikasikan bahwa variabel seperti gender, usia, pendidikan, status pernikahan, kepemilikan asuransi, dan lokasi tempat tinggal berdampak signifikan terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan masyarakat. Selaras dengan itu, penelitian lain yang mengevaluasi determinanan sosio demografi pemanfaatan rawat jalan di fasilitas kesehatan terutama puskesmas pada era JKN menemukan bahwa jenis kelamin, pendidikan, usia, status pekerjaan, status ekonomi, serta kepemilikan Jaminan Kesehatan Nasional secara signifikan berkaitan dengan keputusan untuk berkunjung ke fasilitas kesehatan dasar agar bisa mendapatkan layanan rawat jalan. Temuan-temuan ini memperkuat bahwa perbedaan latar belakang sosial dan demografis berkontribusi terhadap variasi pola pemanfaatan layanan kesehatan di masyarakat, sehingga pemahaman terhadap sosiodemografi menjadi relevan untuk dianalisis dalam penelitian yang bertujuan Menganalisis determinasi variabel-variabel yang memengaruhi tingkat frekuensi kunjungan pasien rawat jalan.

Segmentasi demografi merupakan salah satu pertimbangan penting pasien dalam memilih fasilitas rumah sakit. variabel demografis seperti tingkat pendidikan, usia dan status kesehatan mungkin memdampaki hubungan antara

loyalitas dan komitmen. Pada penelitian oleh Ricca & Antonio (2021) menemukan bahwa variabel usia dan jenis kelamin dapat memoderasi dampak loyalitas yang membentuk komitmen dalam pemilihan layanan kesehatan (Marno & Sulistiadi, 2022).

Kepuasan pasien akan mendorong masyarakat untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan, yang ditandai dengan meningkatnya keinginan melakukan kunjungan ulang (Mendrofa *et al.*, 2022). Kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang juga didampaki oleh pengalaman layanan sebelumnya. Minat untuk kembali mendapatkan layanan kesehatan muncul sebagai respons terhadap pengalaman sebelumnya, yang mencerminkan penilaian sadar maupun tidak sadar dari pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Kepuasan atau ketidakpuasan dari layanan tersebut akan memengaruhi perilaku kunjungan selanjutnya (Hamidiyah Azizatul, 2013).

Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan memang telah berdiri cukup lama sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan di wilayahnya. Namun, hingga saat ini, dari sisi bangunan fisik, sarana, dan prasarana, tidak menunjukkan perubahan atau peningkatan yang signifikan sejak awal berdirinya. Kondisi stagnan ini secara langsung menghambat kemajuan dan perkembangan fasilitas rumah sakit, terutama dalam hal kapasitas pelayanan dan daya saing dengan fasilitas kesehatan lainnya. Lebih jauh lagi, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) di fasilitas rumah sakit ini juga menjadi variabel penghambat dalam mewujudkan pelayanan yang profesional. Jumlah tenaga medis dan non-medis yang jauh dari ideal tidak hanya berdampak pada

kecepatan pelayanan, tetapi juga pada kualitas interaksi dengan pasien. Dalam dimensi Tangibles (Bukti Fisik) pada model SERVQUAL, kualitas layanan sangat didampaki oleh kondisi fisik sarana dan prasarana yang tersedia. Saat ini, fasilitas layanan kesehatan di RSIA Aisyiyah Bangkalan belum sepenuhnya mampu mendukung penyelenggaraan layanan yang berkualitas serta berorientasi pada keselamatan dan kenyamanan pasien.

Keterbatasan infrastruktur tersebut juga berdampak pada minimnya pendapatan atau laba fasilitas rumah sakit, yang pada akhirnya memdampaki kemampuan manajemen fasilitas rumah sakit. Di sisi lain, keberlangsungan operasional fasilitas rumah sakit masih sangat bergantung pada rujukan dari para bidan maupun mitra eksternal lainnya, yang hingga kini masih didasarkan pada hubungan kepercayaan personal tanpa adanya ikatan kerja sama formal atau legal (hitam di atas putih). Ketergantungan yang tinggi pada mitra tanpa dasar hukum yang kuat ini menjadikan posisi fasilitas rumah sakit menjadi kurang stabil dan rentan, baik dari sisi keberlangsungan pasien maupun strategi pengembangan jangka panjang.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan, sebagai salah satu pemberi layanan kesehatan, sangat bergantung pada kepuasan pasien untuk menjaga loyalitas dan meningkatkan tingkat frekuensi kunjungan. Oleh karena itu, penting untuk Menganalisis bagaimana kualitas layanan yang diberikan memdampaki tingkat frekuensi kunjungan pasien, terutama dalam konteks fasilitas rumah sakit yang melayani kebutuhan spesifik ibu dan anak. Pada Penelitian yang telah dilakukan Sinollah & Masruro (2019), loyalitas dan kepuasan pelanggan didampaki dari kualitas layanan dalam jangka panjang.

Berdasarkan data standar pelayanan rekam medis RSIA Aisyiyah Bangkalan, jumlah kunjungan pasien pada tahun 2023 menunjukkan kondisi yang masih sangat rendah, khususnya pada pelayanan rawat jalan. Sepanjang tahun 2023, tidak tercatat adanya kunjungan pasien rawat jalan (0 kunjungan), sementara kunjungan rawat inap berjumlah 293 pasien. Jumlah kunjungan rawat inap tersebut berfluktuasi setiap bulan, dengan angka kejadian tertinggi bulan Januari sebanyak 41 pasien dan terendah pada bulan Oktober sebanyak 14 pasien. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pada tahun 2023 pelayanan rawat jalan belum berjalan optimal atau belum terdokumentasi dengan baik, sehingga kontribusi kunjungan pasien sepenuhnya berasal dari pelayanan rawat inap

Pada tahun 2024 RSIA Aisyiyah Bangkalan bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dan terjadi peningkatan yang sangat signifikan didapat dari jumlah kunjungan pasien, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Total kunjungan pasien pada tahun ini mencapai 1.549 kunjungan, yang terdiri dari 1.056 kunjungan rawat jalan dan 493 kunjungan rawat inap. Secara bulanan, jumlah kunjungan rawat jalan menunjukkan tren meningkat, terutama pada paruh kedua tahun 2024. Kunjungan rawat jalan tertinggi tercatat pada bulan Desember sebanyak 132 pasien, sementara kunjungan rawat inap paling tinggi terjadi pada bulan November dan Desember masing-masing sebanyak 50 pasien. Peningkatan ini mencerminkan mulai optimalnya layanan kesehatan di RSIA Aisyiyah Bangkalan serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan

Selanjutnya, pada tahun 2025 jumlah kunjungan pasien kembali mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Total kunjungan

pasien pada tahun 2025 mencapai 1.919 kunjungan, dengan rincian 1.302 kunjungan rawat jalan dan 617 kunjungan rawat inap. Kunjungan rawat jalan relatif stabil setiap bulan dengan kisaran antara 96 hingga 121 pasien, sedangkan kunjungan rawat inap berada pada rentang 38 hingga 60 pasien per bulan. Jumlah kunjungan tertinggi tercatat pada bulan Maret sebanyak 177 pasien, sementara jumlah terendah terjadi pada bulan September sebanyak 138 pasien. Data ini menunjukkan adanya pertumbuhan yang konsisten dalam pemanfaatan layanan kesehatan, baik rawat jalan maupun inap, di RSIA Aisyiyah Bangkalan

Secara keseluruhan, data kunjungan pasien RSIA Aisyiyah Bangkalan selama periode 2023–2025 menunjukkan tren peningkatan yang sangat jelas. Tahun 2023 menjadi fase awal dengan jumlah kunjungan yang masih rendah, khususnya tanpa kontribusi rawat jalan. Tahun 2024 dan 2025 menandai fase pertumbuhan signifikan, yang didominasi oleh peningkatan kunjungan rawat jalan. Kondisi ini dapat menjadi indikator perbaikan mutu pelayanan, peningkatan akses layanan kesehatan, serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap RSIA Aisyiyah Bangkalan, yang selanjutnya relevan untuk dianalisis lebih lanjut dalam penelitian mengenai determinasi variabel-variabel yang memdampaki tingkat frekuensi kunjungan pasien.

Studi ini sangat penting untuk Menganalisis variabel-variabel yang memdampaki tingkat frekuensi kunjungan di RSIA Aisyiyah Bangkalan sehingga dapat memberikan deskripsi paling sesuai tentang kondisi saat ini. Hasil studi ini diharapkan dapat membantu manajerial dalam usaha

peningkatan layanan dan kenyamanan yang diberikan kepada pasien serta membantu perbaikan dan pengembangan Rumah Sakit di masa depan

1.2 Kajian Masalah

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Aisyiyah Bangkalan menghadapi berbagai permasalahan mendasar yang berpotensi menghambat perkembangan dan daya saing sebagai fasilitas layanan kesehatan. Meskipun telah berdiri cukup lama, kondisi fisik bangunan, sarana, dan prasarana fasilitas rumah sakit tidak mengalami peningkatan yang signifikan sejak awal pendiriannya. Stagnasi pada aspek infrastruktur ini berdampak langsung pada keterbatasan kapasitas pelayanan, kenyamanan pasien, serta *image* fasilitas rumah sakit menurut masyarakat. Dalam perspektif kualitas layanan, khususnya dimensi Tangibles (bukti fisik) pada model SERVQUAL, kondisi sarana dan prasarana yang kurang memadai dapat menurunkan persepsi mutu pelayanan dan mengurangi minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan fasilitas rumah sakit.

Permasalahan lain yang tidak kalah penting adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), baik tenaga non-medis maupun medis, yang jumlahnya masih jauh dari ideal. Kondisi ini berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan, termasuk kecepatan pelayanan, ketepatan tindakan medis, serta kualitas interaksi antara petugas dan pasien. Keterbatasan SDM tersebut berpotensi menurunkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat memengaruhi loyalitas dan tingkat frekuensi kunjungan. Padahal, dalam layanan kesehatan, kualitas SDM merupakan variabel kunci dalam

mewujudkan pelayanan yang profesional, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur dan SDM juga berdampak pada rendahnya pendapatan atau laba fasilitas rumah sakit, sehingga kemampuan manajerial dalam melakukan pengembangan dan inovasi menjadi terbatas. Kondisi ini diperparah dengan tingginya ketergantungan fasilitas rumah sakit terhadap rujukan dari badan dan mitra eksternal lainnya yang masih bersifat informal dan tidak didukung oleh perjanjian kerja sama secara legal. Ketergantungan pada hubungan personal tanpa dasar hukum yang kuat menjadikan keberlangsungan aliran pasien bersifat tidak stabil dan berisiko, serta menyulitkan fasilitas rumah sakit dalam menyusun strategi pengembangan jangka panjang yang berkelanjutan.

Permasalahan tersebut tercermin secara nyata pada data kunjungan pasien RSIA Aisyiyah Bangkalan tahun 2023, yang menunjukkan kondisi sangat rendah, khususnya pada pelayanan rawat jalan yang tidak mencatat kunjungan sama sekali. Seluruh kunjungan pasien pada tahun tersebut hanya berasal dari pelayanan rawat inap dengan total 293 pasien, dan jumlahnya berfluktuasi setiap bulan. Rendahnya tingkat frekuensi kunjungan ini mengindikasikan bahwa pelayanan rawat jalan belum berjalan optimal atau belum mampu menarik minat masyarakat, yang dapat dikaitkan dengan keterbatasan kualitas layanan, fasilitas, serta akses pembiayaan kesehatan.

Namun, kondisi tersebut mulai mengalami perubahan sejak tahun 2024, seiring dengan dimulainya kerja sama RSIA Aisyiyah Bangkalan dengan BPJS Kesehatan. Kerja sama ini berdampak signifikan terhadap peningkatan

aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat, yang tercermin dari lonjakan jumlah kunjungan pasien, baik rawat jalan maupun rawat inap. Peningkatan kunjungan berlanjut hingga tahun 2025 dan menunjukkan tren pertumbuhan yang relatif stabil. Meskipun demikian, peningkatan jumlah kunjungan tersebut belum sepenuhnya menjawab persoalan mendasar terkait kualitas layanan, infrastruktur, dan SDM, sehingga masih diperlukan evaluasi mendalam mengenai variabel-variabel yang memengaruhi tingkat frekuensi kunjungan pasien.

Berdasarkan kondisi tersebut, muncul permasalahan utama yang perlu dikaji lebih lanjut, yaitu sejauh mana kualitas layanan dan variabel-variabel lain memengaruhi tingkat frekuensi kunjungan pasien di RSIA Aisyiyah Bangkalan. Mengingat kepuasan dan loyalitas pasien sangat didampaki oleh kualitas layanan dalam jangka panjang, maka studi ini menjadi penting untuk mengidentifikasi variabel-variabel determinan yang berperan dalam meningkatkan atau menurunkan tingkat frekuensi kunjungan pasien. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pihak manajemen fasilitas rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan, penguatan SDM, serta pengembangan fasilitas rumah sakit yang berkelanjutan di masa mendatang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan analisis paparan materi pada latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dipelajari pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan?
2. Bagaimana pengaruh sosiodemografi terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan sosiodemografi secara bersamaan terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan umum

Menganalisis pengaruh kualitas layanan dan sosiodemografi terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan

1.4.2 Tujuan khusus

1. Menganalisis dan mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan.
2. Menganalisis pengaruh sosiodemografi terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan.
3. Menganalisis pengaruh kualitas layanan dan sosiodemografi secara bersamaan terhadap tingkat frekuensi kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen layanan kesehatan melalui penerapan model SERVQUAL sebagai sarana pengukuran kualitas layanan fasilitas rumah sakit dan Model Perilaku Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan yang dikembangkan oleh Ronald M. Andersen (1968), dengan model keduanya untuk Menganalisis tingkat frekuensi kunjungan pasien.

1.5.2 Manfaat praktis

1. Bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Bangkalan:
Memberikan gambaran nyata mengenai persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan, serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.
2. Bagi Manajemen Rumah Sakit:
Menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan layanan guna mendorong tingkat frekuensi kunjungan yang lebih tinggi.
3. Bagi Pasien:
Mendorong fasilitas rumah sakit untuk meningkatkan mutu layanan yang sesuai dengan harapan pasien, sehingga

memberikan pengalaman yang lebih baik dalam memperoleh layanan kesehatan.

