

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Indonesia. Undang-Undang, 2009, hlm. 1).

Pada Tahun 2015 Indonesia berpenduduk 256.461.700 jiwa sementara laju pertumbuhan penduduk Indonesia adalah 1,19% per tahun. Diperkirakan dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar itu, pada tahun 2030 Indonesia akan memiliki penduduk sebanyak 268.074.600 jiwa. Jumlah penduduk yang besar dan laju pertumbuhannya yang tinggi akan berdampak pada layanan kesehatan yang harus disediakan oleh pemerintah (Kemenkes 2015, hlm. 4). Dengan bertambahnya penduduk, maka kebutuhan akan pelayanan kesehatan semakin meningkat yang akhirnya akan berpengaruh pada pertumbuhan rumah sakit (Khudhori 2012, hlm. 13). Pada umumnya pertumbuhan rumah sakit sangat pesat di kota-kota besar yang berakibat daya saing semakin meningkat antar rumah sakit. Rumah sakit berlomba-lomba untuk meningkatkan daya saing guna meraih atau mempertahankan pasar dengan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat semakin kritis dalam memilih pelayanan kesehatan (Khudhori 2012, hlm. 13).

Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan harus ditingkatkan demi terwujudnya pelayanan kesehatan masyarakat yang sesuai dengan salah satu hak masyarakat yaitu hak atas sehat. Untuk mewujudkan masyarakat yang sehat salah satu upaya yang dinilai penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan ( Solikhah 2008, hlm. 192)

Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang tahun 2014 menyatakan bahwa provinsi Banten merupakan salah satu provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak ke-5 di Indonesia. Dengan meningkatnya jumlah penduduk, layanan kesehatan di provinsi banten meningkat. Dibuktikan dengan jumlah kunjungan baru rawat jalan umum di Kabupaten Tangerang pada tahun 2013 sebanyak 265.517 pasien sedangkan pada tahun 2014 sebanyak 276.451 pasien. Jumlah kunjungan tersebut mengalami peningkatan sebanyak 1% yang berpengaruh pada pelayanan kesehatan dalam pemilihan rumah sakit.

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit yaitu pendidikan pasien, pelayanan dokter, pelayanan perawat, tingkat penghasilan, tarif, peran keluarga dan aksesibilitas menuju rumah sakit. Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

Menurut Fauzia (2014), menyatakan bahwa terdapat hubungan pada penghasilan, tarif, jarak tempat, peran keluarga dalam pemilihan rumah sakit bersalin dan tidak terdapat hubungan pada pelayanan dokter serta pelayanan perawat dalam memilih rumah sakit bersalin (Fauzia 2014, hlm. 88). Sedangkan Khudhori (2012), menyatakan bahwa terdapat hubungan antara penghasilan, pendidikan, tarif dan pelayanan dokter dalam memilih rumah sakit bersalin dan tidak terdapat hubungan pada jarak, peran keluarga dan pelayanan perawat dalam memilih rumah sakit bersalin (Khudhori, 2012 hlm. 78). serta Pelangi (2010), menyatakan bahwa terdapat hubungan pada jarak dan pelayanan dokter dalam memilih rumah sakit bersalin dan tidak terdapat hubungan pada peran keluarga, pendidikan, tarif dan pelayanan perawat dalam memilih rumah sakit bersalin (Pelangi 2010, hlm. 99).

Sesuai dengan data yang diperoleh dari bagian admistrasi rumah sakit umum kabupaten Tangerang bahwa jumlah kunjungan rawat jalan pasien umum pada tahun 2015 berjumlah 38.084 pasien dan meningkat pada tahun 2016 yang berjumlah 39.167 pasien. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada 3 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada daerah dengan tingkat kepadatan penduduk terbanyak di provinsi Banten yaitu wilayah Kecamatan Panongan didapatkan 80% dari 30 responden memilih RSUD Kabupaten

Tangerang sebagai tempat pelayanan kesehatan. Hal tersebut menunjukkan adanya peningkatan pemilihan rumah RSUD Tangerang sebagai tempat pelayanan kesehatan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pasien umum rawat jalan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) Panongan dalam memilih RSUD Kabupaten Tangerang sehingga diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi rumah sakit dan memberikan masukan untuk strategi pemasaran rumah sakit agar pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Tangerang lebih optimal.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti merumuskan masalah, sebagai berikut: faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan keputusan pasien umum rawat jalan dari FKTP Panongan dalam memilih RSUD Kabupaten Tangerang sebagai tempat pelayanan kesehatan tahun 2017.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien umum rawat jalan dari FKTP Panongan dalam memilih RSUD Kabupaten Tangerang sebagai tempat pelayanan kesehatan tahun 2017.

### **I.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui gambaran karakteristik (Pendidikan, penghasilan, tarif, aksesibilitas, peran keluarga, pelayanan dokter dan pelayanan perawat,) pasien umum rawat jalan dari FKTP Panongan di RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2017.
- b. Mengetahui hubungan antara pendidikan terhadap keputusan pasien umum rawat jalan dari FKTP Panongan dalam memilih RSUD Kabupaten Tangerang sebagai tempat pelayanan kesehatan tahun 2017.
- c. Mengetahui hubungan antara penghasilan terhadap keputusan pasien umum rawat jalan dari FKTP Panongan dalam memilih RSUD Kabupaten Tangerang sebagai tempat pelayanan kesehatan tahun 2017.

- d. Mengetahui hubungan antara tarif terhadap keputusan pasien umum rawat jalan dari FKTP Panongan dalam memilih RSUD Kabupaten Tangerang sebagai tempat pelayanan kesehatan tahun 2017.
- e. Mengetahui hubungan antara aksesibilitas terhadap keputusan pasien umum rawat jalan dari FKTP Panongan dalam memilih RSUD Kabupaten Tangerang sebagai tempat pelayanan kesehatan tahun 2017.
- f. Mengetahui hubungan antara peran keluarga terhadap keputusan pasien umum rawat jalan dari FKTP Panongan dalam memilih RSUD Kabupaten Tangerang sebagai tempat pelayanan kesehatan tahun 2017.
- g. Mengetahui hubungan antara pelayanan dokter terhadap keputusan pasien umum rawat jalan dari FKTP Panongan dalam memilih RSUD Kabupaten Tangerang sebagai tempat pelayanan kesehatan tahun 2017.
- h. Mengetahui hubungan antara pelayanan perawat terhadap keputusan pasien umum rawat jalan dari FKTP Panongan dalam memilih RSUD Kabupaten Tangerang sebagai tempat pelayanan kesehatan tahun 2017.
- i. Mengetahui variabel yang paling berhubungan terhadap keputusan pasien umum rawat jalan dari FKTP Panongan dalam memilih RSUD Kabupaten Tangerang sebagai tempat pelayanan kesehatan tahun 2017.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

##### **I.4.1 Manfaat Teoritis**

Menambah wawasan ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya ilmu menejerial rumah sakit, serta memberikan informasi tentang faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan keputusan pemilihan rumah sakit pada pasien umum rawat jalan dari FKTP Panongan terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang.

##### **I.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi RSUD Kabupaten Tangerang  
Memberikan saran, umpan balik dan bahan evaluasi untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Menambah referensi penelitian ilmiah di bidang manajerial rumah sakit dan menambah pengetahuan bagi pembaca lainnya.

c. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit serta mendapatkan pengalaman dalam penelitian di lapangan bagaimana keputusan konsumen dalam memilih jasa pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang mendasarinya serta pelayanan dokter merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam keputusan pemilihan rumah sakit.

