

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi rumah sakit sangat kompleks dan unik karena menggabungkan layanan medis dan perhotelan (Setyawan & Supriyanto, 2020). Rumah sakit pun memiliki persaingan yang sangat ketat dalam proses menghasilkan produk maupun jasa yang berkualitas. Oleh sebab itu, organisasi rumah sakit harus dapat mengikuti tren/teknologi dalam mengembangkan kualitas pelayanan. Pelayanan mempunyai peran penting dalam pembangunan kesehatan dan apabila mutu layanan meningkat maka derajat kesehatan masyarakat pun menjadi lebih baik. Derajat kesehatan menjadi lebih baik untuk menciptakan manusia yang sehat, cerdas dan produktif. Rumah Sakit salah satu fasilitas pelayanan yang harus memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dalam menyelesaikan permasalahan kesehatannya. Mewujudkan hal tersebut, salah satunya yaitu rumah sakit harus memenuhinya dengan cara memberikan kepuasan kepada pasien.

Menurut Kotler & Keller (2009), menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi”. Pasien dapat merasakan kepuasan dapat dilihat dari realitanya apakah pelayanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, dengan menggunakan pandangan pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau bahkan mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan, kebutuhan pasien dan kurang berkualitas akan membentuk suatu

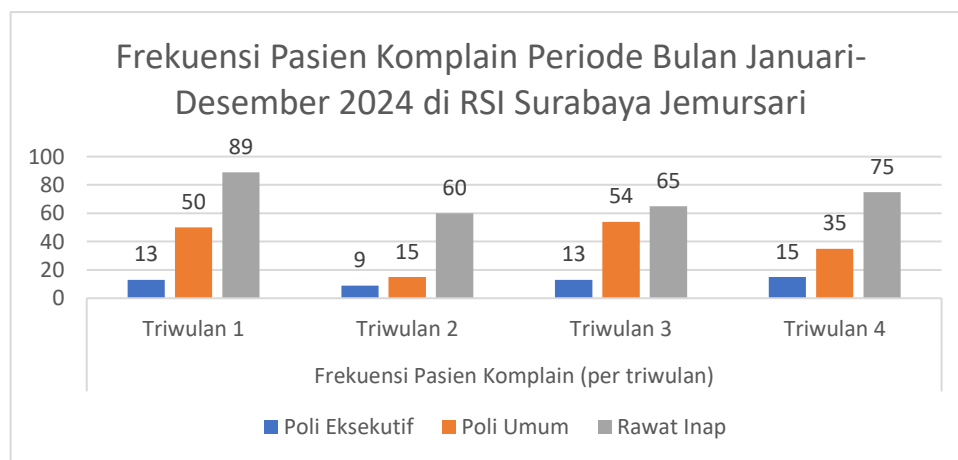
ketidakpuasan pada pasien. Upaya untuk menciptakan kepuasan pasien sangatlah penting. Beberapa strategi yang umum diterapkan antara lain melakukan riset kepuasan pasien, merancang sistem pengelolaan keluhan dan saran, serta membangun hubungan yang baik melalui pemasaran relasional. Selain itu, strategi lain yang tidak kalah penting dalam mencapai kepuasan adalah penanganan keluhan yang efektif.

Menurut Fuada et al. (2022) keluhan yang sering terjadi yaitu terkait pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sopan dan tidak ramah. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka rumah sakit sangat memerlukan manajemen komplain untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang disampaikan dari pelanggan atau pasien. Menurut Tjiptono (2019) pengertian manajemen komplain ialah suatu sistem yang digunakan untuk memonitoring perilaku para pelanggan dan manajemen komplain muncul karena ada suatu *problem* yang ditimbulkan oleh pelayanan. Melalui proses penanganan komplain yang efektif akan didapatkan informasi sebagai masukan dalam meningkatkan dan mengembangkan kegiatan pelayanan. Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari memiliki unit yang bertugas untuk menangani proses komplain atau keluhan dari pasien yang berkunjung, baik pasien rawat jalan maupun rawat inap.

Unit yang melayani penanganan keluhan pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari ialah unit humas dan PKRS (Promosi Kesehatan Rumah Sakit). Unit tersebut akan menindaklanjuti jika memang pasien atau pelanggan tersebut memerlukan bantuan untuk menyelesaikannya, unit humas akan memberikan alternatif solusi sesuai tupoksi unit. Akan tetapi, apabila penanganan komplain

tersebut masih dianggap pasien tidak menyelesaikan masalah maka akan muncul rasa ketidakpuasan bahkan kekecewaan. Konsumen tidak hanya memilih penyedia layanan karena mampu memberikan respon yang cepat, ramah, dapat dipercaya dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi konsumen juga melihat dari segi mampu memberikan respon cara penyelesaian pengaduan atau keluhan dari pelanggan yang merasa tidak puas atas jasa yang digunakan (Kusumawati & Handayani, 2012).

Menurut data sekunder yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari terkait data rekapan survei pasien rawat jalan (poli eksekutif & poli umum) dan rawat inap tahun 2024, di dapatkan informasi sebagai berikut :



Gambar 1.1 Frekuensi Pasien Komplain Periode Bulan Januari-Desember 2024 di RSI Surabaya Jemursari

Pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari meliputi pelayanan rawat jalan yang terdiri dari poli eksekutif, poli umum atau non eksekutif dan pelayanan rawat inap. Pasien yang melakukan komplain setiap bulannya masih banyak dan sering terjadi dengan rata-rata presentase sebesar 23%. Kejadian komplain di Rumah Sakit seharusnya *zero complaint*, akan tetapi di Rumah Sakit

Islam Surabaya Jemursari masih mendapatkan komplain dari pasien. Pada gambar 1.1 dapat dibuktikan bahwasanya pelayanan rawat inap lah yang sering mendapatkan komplain dari pasien dari ketiga pelayanan yang dimiliki Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Terdapat kenaikan jumlah pasien komplain antar triwulan 2 hingga triwulan 4 di pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan Poli Eksekutif. Akan tetapi antar triwulan 2 ke triwulan 3 dan seterusnya yang mengalami kenaikan ialah pada pelayanan rawat inap. Kenaikan pasien komplain triwulan 2 ke triwulan 3 pelayanan rawat inap sebesar 8%, kenaikan triwulan 3 ke triwulan 4 sebesar 15% sedangkan antar triwulan 2 ke triwulan 4 sebesar 25%. Ruang rawat inap yang paling banyak terjadinya komplain yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Rekapitulasi Survei Pasien Rawat Inap (per Ruangan) di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari Tahun 2024

No	Jenis Ruangan	Frekuensi Pasien Komplain	%
1	ICU/HCU	6	3%
2	Azzara	40	18%
3	Azzara 2	49	23%
4	Melati	64	29%
5	Mawar	27	12%
6	Dahlia	34	15%
Total		220	100%

Sumber : Data sekunder survei pasien Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

Dari data tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada periode tahun 2024 yang paling banyak terjadinya komplain yaitu pada ruangan “Melati” sebanyak 64 pasien yang komplain. Sedangkan yang paling sedikit munculnya komplain yaitu pada ruangan “ICU/HCU” sebanyak 6 pasien dan dengan total keseluruhan pasien yang melakukan komplain pada tahun 2024 yaitu sebanyak 220 pasien. Rata-rata orang yang melakukan komplain dikarenakan ketidaksesuaian antara harapan dengan

pelayanan yang diterima oleh pasien tersebut. Berikut merupakan lima jenis keluhan teratas yang dikeluhkan oleh pasien rawat inap :

Tabel 1.2 Lima Jenis Keluhan Pasien Rawat Inap Yang Komplain di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari Tahun 2024

No	Jenis Keluhan	Frekuensi Pasien Komplain	%
1	Petugas (perawat & dokter) yang kurang ramah	30	35%
2	Kebersihan kamar mandi/toilet	20	23%
3	Proses Administrasi yang lama (baik untuk administrasi masuk kamar maupun keluar kamar)	14	16%
4	Mahasiswa Magang yang tidak didampingi oleh perawat	12	14%
5	Pelayanan farmasi yang terlalu lama	10	12%
Total		86	100%

Sumber : Data sekunder survei pasien RSI Surabaya Jemursari

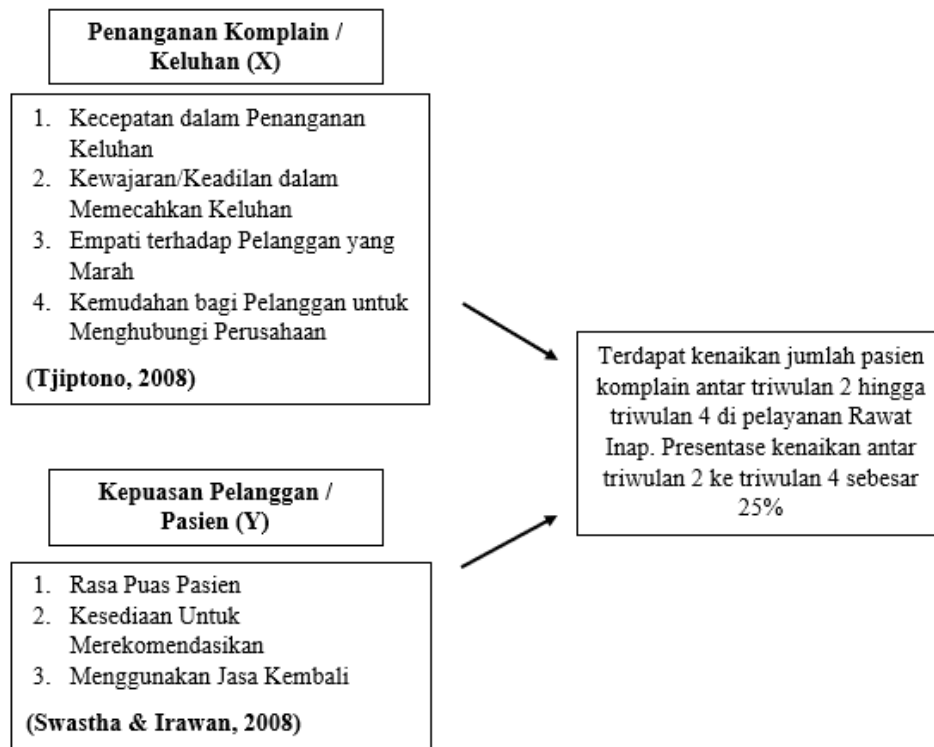
Dari data tabel 1.2 menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak pasien melakukan komplain karena adanya masalah pada “petugas (perawat & dokter) yang kurang tanggap dan tidak ramah” yaitu sebanyak 30 pasien. Terbukti dari hasil penelitian menurut Fuada et al. (2022) oleh karena itu, hal tersebut harus segera ditangani oleh pihak Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari yang dilakukan oleh unit Humas & PKRS. Apabila tidak segera untuk ditangani maka akan mengakibatkan pasien tersebut tidak memiliki minat berkunjung kembali ke rumah sakit serta akan membuat citra rumah sakit menjadi menurun. Sehingga, penanganan komplain yang dilakukan oleh unit Humas & PKRS Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari harus benar-benar dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku agar citra serta mutu rumah sakit tetap baik serta agar pasien tetap puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut penelitian Maharani et al. (2023), hasil uji menunjukkan bahwa penanganan keluhan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSK Bedah BIMC, Kuta. Penelitian Larasati et al. (2023) juga menunjukkan hasil penelitiannya yaitu terdapat pengaruh langsung seperti kualitas pelayanan dan penanganan pengaduan mempunyai hubungan yang lebih signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian Trisnawati (2015) memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Penanganan komplain terhadap kepuasan pasien. Tetapi hanya satu faktor yang paling dominan yaitu kecepatan dalam hal penanganan komplain.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya serta berdasarkan pentingnya fenomena masalah penanganan keluhan inilah yang memotivasi penulis untuk mengkaji lebih lanjut tentang “Pengaruh Proses Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang didapatkan dapat dijabarkan dengan menggunakan metode pendekatan sistem sebagai berikut:



Gambar 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, subjek penelitian yang seharusnya dilakukan ialah seluruh pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari baik pelayanan rawat jalan maupun rawat inap. Akan tetapi, penulis hanya meneliti terkait kepuasan pasien rawat inap yang melakukan komplain. Penelitian hanya dilakukan pada pasien komplain yang dimana merupakan populasi dan sampel pada penelitian ini.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut “Apakah terdapat pengaruh proses penanganan komplain terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari?”

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh proses penanganan komplain terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini yaitu:

1. Mengidentifikasi karakteristik responden rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.
2. Mengidentifikasi pelaksanaan penanganan komplain rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.
4. Menganalisis pengaruh proses penanganan komplain terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Peneliti

1. Dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari pendidikan dan menambah wawasan serta pengetahuan secara langsung.

2. Dapat meningkatkan kemampuan serta pengetahuan dalam menggali informasi terkait ilmu manajemen komplain yang ada di rumah sakit

1.6.2 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, sumbangsih ilmu dan masukan bagi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari untuk perbaikan kualitas pelayanan khususnya di Rawat Inap.

1.6.3 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Civitas Akademika Prodi Administrasi Rumah Sakit untuk dipergunakan sebagai sumber referensi dan bahan informasi di masa yang akan datang.