

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 47 tahun 2021 pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pelayanan yang dinilai kurang oleh beberapa orang, akan mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Ketidakpuasan tersebut mengakibatkan masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Kekecewaan pelanggan harus diantisipasi dan dipecahkan secara bijaksana oleh pihak rumah sakit. Keluhan pelanggan yang kecewa jika tidak disampaikan dan ditindaklanjuti dengan tepat oleh rumah sakit akan berdampak buruk terhadap citra rumah sakit (Yonasari, 2018).

Pasien yang merasa kurang puas terhadap kinerja pelayanan akan mengeluh dan mengungkapkan respon yang negatif bagi pihak rumah sakit terlebih khusus dokter. Maka jika terdapat keluhan pasien kemudian pihak rumah sakit mampu mengatasi dengan cepat, tepat dan tanggap, pasien akan merasa senang/ *service recovery* (Muhadi, 2016).

Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri merupakan rumah sakit swasta yang memiliki visi “Menjadi rumah sakit yang islami, bermutu, terjangkau, dan menjadi pembuka pintu kebaikan semua lapisan masyarakat” karena hal tersebut, dalam pelaksanaannya diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu dalam hal pelayanan maupun jasa. Dalam hal jasa khususnya penanganan keluhan, Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri cukup baik. Hal tersebut dibuktikan adanya unit khusus dalam menangani keluhan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yaitu *tim care solution*.

Penangan keluhan yang baik dapat mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan yang setia. Apabila keluhan konsumen ditanggapi positif dan diperbaiki, konsumen akan merasa diperhatikan oleh perusahaan. Dalam hal ini, kepuasan terhadap penanganan keluhan akan menjadi lebih tinggi daripada kepuasan akan barang ataupun jasa yang telah dikonsumsi (Kaihatu et al., 2015)

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mempertahankan persaingan di era teknologi ini. Pelanggan (*customer*) akan berbeda makna dengan konsumen (*consumer*). Seseorang dikata pelanggan apabila orang tersebut membeli pada produk maupun jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang pada jangka waktu tertentu, dan apabila orang tersebut tidak melakukan pembelian ulang dalam jangka waktu tertentu maka orang tersebut hanya dapat dikatakan sebagai konsumen atau bukan pelanggan (Mashuri, 2020).

Hasil data cangkupan pengelolaan complain tahun 2021 di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri complain yang tertangani sebanyak 69,3% sedangkan 30,7%

komplain belum tertangani dengan baik yaitu ragu-ragu, tidak puas dan tidak tahu. Penanganan keluhan merupakan salah satu syarat pemberian pelayanan prima sebuah rumah sakit. Mengingat pentingnya penanganan keluhan di dalam rumah sakit sebaiknya tidak memandang keluhan pasien sebagai hal yang sepele terutama pasien yang tidak puas. Pasien yang merasa tidak puas atau dirugikan menimbulkan potensi untuk menceritakan pengalamannya kepada orang lain.

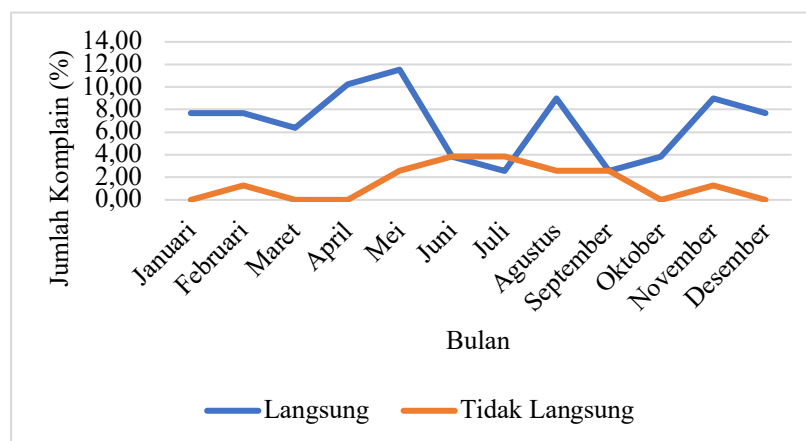
Menurut Kotler 1997, bahwa sekitar 95% dari pelanggan yang tidak puas memilih untuk tidak melakukan pengaduan tetapi sebagian besar cukup menghentikan pembeliannya. Ini bermakna pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan perlu dilakukan terus-menerus, meskipun pengaduan yang diterima relatif rendah. Konsumen yang tidak puas akan merasa kecewa, dan sesungguhnya mempunyai dua pilihan untuk menanggapi ketidakpuasan yang dirasakan yaitu dengan mengambil tindakan atau tidak mengambil tindakan (Mashuri, 2020).

Berdasar pada masalah ketidakpuasan atau kerugian pasien dalam penanganan keluhan akan membawa citra buruk rumah sakit dengan mudah berkembang di masyarakat umum. Hal ini dapat merugikan rumah sakit sebab pasien tidak akan kembali memanfaatkan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut dan berpindah ke pelayanan kesehatan lain karena merasa keluhan yang disampaikan tidak diselesaikan dengan baik oleh rumah sakit. Oleh karena itu, sangatlah penting rumah sakit menangani keluhan pasien dengan baik supaya terciptanya loyalitas pasien kepada rumah sakit.

Berdasarkan uraian diatas penyusun tertarik melakukan penelitian penanganan keluhan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dengan menggunakan penelitian kuantitatif. sehingga penyusun mengangkat topik penanganan keluhan dengan judul “Hubungan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri”.

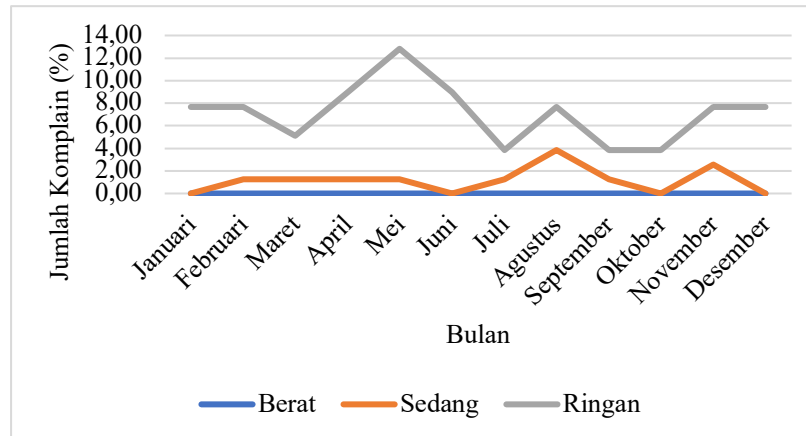
1.2 Kajian Masalah

Berikut adalah cakupan pengelolaan komplain tahun 2021:



Gambar 1. 1 Jumlah Komplain Tahun 2021
(Sumber: *Tim Care Solution* RSAS Wonogiri, 2021)

Berdasarkan data diatas komplain yang disampaikan pada tahun 2021 dibedakan menjadi komplain langsung dan tidak langsung. Jumlah komplain langsung yang disampaikan sebesar 64 komplain sedangkan komplain tidak langsung (kring peduli, kotak saran, website, media sosial, google maps dan lainnya) sebesar 14 komplain.



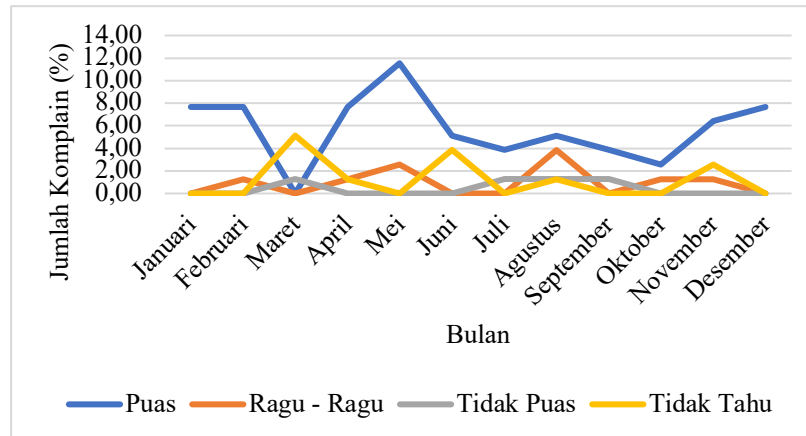
Gambar 1. 2 Grading Komplain Tahun 2021
(Sumber: *Tim Care Solution* RSAS Wonogiri, 2021)

Berdasarkan data diatas grading komplain dikelompokkan menjadi berat, sedang dan ringan. Komplain dengan grading berat berjumlah 0 komplain, grading sedang berjumlah 11 komplain, dan grading ringan berjumlah 67 komplain.



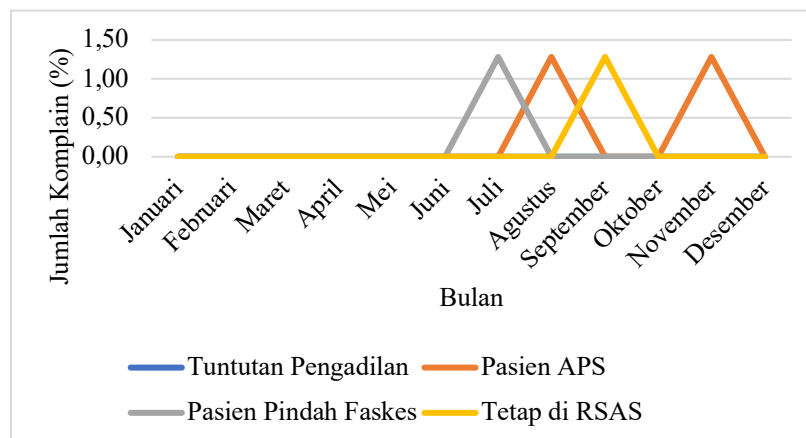
Gambar 1. 3 Kategori Komplain Tahun 2021
(Sumber: *Tim Care Solution* RSAS Wonogiri, 2021)

Komplain yang masuk pada tahun 2021 dikategorikan menjadi empat jenis yaitu, komunikasi dan ECS dengan total sebesar 14 komplain, prosedur pelayanan dengan total sebesar 40 komplain, fasilitas dengan total 19 komplain, dan lingkungan dengan total 5 komplain.



Gambar 1. 4 Hasil Penanganan Komplain Tahun 2021
(Sumber: *Tim Care Solution* RSAS Wonogiri, 2021)

Dari gambar laporan hasil penanganan komplain tahun 2021 menunjukkan bahwa jumlah komplain yang masuk sebesar 78 dimana 69,23% komplain ditangani dengan puas, 11,54% ragu-ragu, 5,13% tidak puas dan 14,10% tidak tahu. Pasien yang tidak tertangani keluhannya berpengaruh terhadap loyalitas pasien kepada rumah sakit.



Gambar 1. 5 Dampak Ketidakpuasan
(Sumber: *Tim Care Solution* RSAS Wonogiri, 2021)

Terdapat beberapa dampak dari ketidakpuasan penanganan komplain pada tahun 2021 seperti tuntutan pengadilan dengan total 0 komplain, pasien APS dengan

total 2 komplain, pasien pindah faskes dengan total 1 komplain dan tetap di Rumah Sakit Amal Sehat dengan total 1 komplain.

Banyaknya komplain yang masuk tentunya membutuhkan penanganan yang baik untuk menjaga nama baik dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Pasien yang tidak puas dengan keluhan yang disampaikan akan mengakibatkan pasien untuk tidak kembali ke rumah sakit tersebut dan lebih memilih untuk pindah ke pelayanan kesehatan yang lain. Maka dari itu, penanganan keluhan sangat berpengaruh terhadap kesetiaan atau loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa batasan masalah untuk menghindari perluasan atau perkembangan masalah yang akan dibahas. Beberapa batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Dr. Soetomo Surabaya.
2. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif tentang hubungan penanganan keluhan (*complaint handling*) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.
3. Penelitian ini menggunakan data primer diperoleh berdasarkan data kuesioner yang dibagikan kepada responden pasien yang melakukan keluhan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri dan data sekunder dari laporan penanganan komplain tahun 2021.
4. Metode analisis yang digunakan analisis univariat dan analisis bivariat.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian adalah “Apakah ada Hubungan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri?”

1.5 Tujuan

Penelitian ini memiliki tujuan umum dan tujuan khusus sebagai berikut:

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini untuk menganalisis hubungan keluhan (*complaint handling*) terhadap loyalitas pasien di RSAS Wonogiri tahun 2022.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi penanganan keluhan (*complaint handling*) di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri tahun 2022.
2. Mengidentifikasi loyalitas pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri tahun 2022.
3. Menganalisis hubungan penanganan keluhan (*complaint handling*) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri tahun 2022.

1.6 Manfaat

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1.6.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana kesehatan, serta menambah pengetahuan, wawasan serta pengalaman bagi penelitian.

1.6.2 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian diharapkan memberikan bahan informasi, pertimbangan dan masukan yang positif mengenai penanganan keluhan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.6.3 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Terlaksananya salah satu upaya mengimplementasikan tri dharma perguruan tinggi, akademik, peneliti serta sebagai tambahan referensi karya tulis penelitian.