

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang Undang Republik Indonesia (UU RI Nomor 44, 2009) tentang Rumah Sakit bahwa Rumah sakit merupakan institusi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit memiliki fungsi yang dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 pasal 5 yaitu pelayanan pengobatan, pemulihan kesehatan, pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan, penyelenggaraan Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia (SDM) dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan, serta penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rumah sakit tidak hanya berfungsi bagi masyarakat yang ingin berobat, tetapi juga berfungsi untuk tindakan pencegahan dan penelitian kesehatan. sebuah rumah sakit wajib memberikan pelayanan terbaik selama 24 jam. Seperti yang telah diketahui, kesehatan berperan penting dalam pembangunan ekonomi masyarakat. Peningkatan pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada produktifitas kerja masyarakat. Semakin baik pelayanan kesehatan masyarakatan disebuah negara, semakin baik pula ekonominya, dan pasti akan semakin naik tingkat kesejahteraan masyarakatnya.

Menurut pedoman survei akreditasi kementerian kesehatan Republik Indonesia (Pedoman SARS RI, 2022) dalam memberikan pelayanan yang paripurna Rumah Sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan memiliki karakter aman, adil dan integrasi. Pemenuhan

mutu Rumah Sakit dilakukan dengan dua cara yaitu peningkatan mutu secara internal maupun eksternal.

Peningkatan mutu internal (*internal continuous quality improvement*) merupakan Rumah Sakit melakukan upaya peningkatan mutu secara berkala dengan cara penetapan, pengukuran, pelaporan, dan evaluasi indikator mutu serta pelapora insiden keselamatan pasien. Peningkatan mutu secara internal menjadi hal penting bagi Rumah Sakit untuk menjamin mutu pelayanan. Peningkatan mutu eksternal (*external continuous quality improvement*) bagian dari upaya penngkatan mutu pelayanan secara keseluruhan. Kegiatan yang termasuk dalam peningkatan mutu eksternal adalah perizinan, sertifikasi, lisensi, dan akreditasi. Rumah sakit melakukan peningkatan mutu secara internal dan eksternal secara berkesinambungan (*continuous quality improvement*).

Rawat inap merupakan suatu bentuk perawatan dimana pasien dirawat dan tinggal di rumah sakit untuk jangka waktu tertentu. Selama pasien dirawat, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Tiga proses penting yang dilakukan oleh petugas di ruang perawatan yaitu proses yang berhubungan dengan alat, dan proses yang berhubungan dengan lingkungan (Sabarguna, 2004).

Nilai kepuasan pelanggan sangatlah penting bagi sebuah rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan rumah sakit tersebut. Penilaian didapatkan tidak hanya dari pasien rawat jalan rumah sakit, tetapi juga dari pasien rawat inap. Penilaian secara berkala wajib dilakukan oleh rumah sakit, untuk melihat bagaimana respons pasien rumah sakit terhadap layanan yang telah diberikan pihak rumah sakit. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit wajib dilakukan akreditasi secara berkala minimal 3 tahun sekali.

Akreditasi ini dilakukan oleh sebuah lembaga independen berdasarkan standar akreditasi yang berlaku.

Amirudin, 2007 juga mengatakan bahwa mengenai pendekatan mutu dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di rumah sakit atau pelayanan kesehatan diantaranya pendekatan dan perilaku petugas mempengaruhi perasaan pasien terutama saat pertama kali datang dan mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan dan apa yang dapat diharapkan. Pelanggan yang mengeluh dapat menjadi momentum yang baik karena memberikan kesempatan kepada organisasi untuk melakukan pemulihan jasa (*service recovery*).

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan (Wilhelmna, 2019).

Kepuasan pelanggan akan terpenuhi jika apa yang dirasakan melebihi dari apa yang diharapkan. Bila harapan tidak sesuai dengan apa yang dirasakan maka akan menimbulkan gap. Menurut Zeithaml dkk, 2011 terdapat lima macam kesenjangan kualitas jasa yang memungkinkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

- 1) Gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen atas harapan pelanggan,
- 2) Gap antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dengan

spesifikasi kualitas jasa, 3) Gap antara spesifikasi kualitas dengan kualitas jasa yang sebenarnya diberikan, 4) Gap antara jasa yang diberikan dengan jasa yang dikomunikasikan dengan pelanggan, dan 5) Gap antara harapan pelanggan dan persepsi yang dibentuk dengan apa yang dia rasakan/diterima dari jasa tersebut.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2004). Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson, 2004). Sedangkan kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Prosentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survai dengan instrument yang berlaku (Indikator Kinerja RS Depkes. RI, 2005).

Rumah Sakit Wiyung Sejahtera merupakan rumah sakit swasta di Surabaya yang diresmikan pada tahun 1995, hingga sekarang telah menjadi Rumah Sakit type C dan menyanggah akreditasi paripurna (bintang 5). Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya memiliki visi dan misi.

Visi rumah sakit “Menjadi Pusat Layanan Kesehatan Profesional yang Akrab di Masyarakat “

Sedangkan misi rumah sakit yaitu :

- a. Memberikan pelayanan medis yang aman, cepat, dan profesional
- b. Menciptakan hubungan interpersonal yang baik dengan pasien dan masyarakat
- c. Menjaga kepuasan pasien dan keluarganya dengan pelayanan terbaik
- d. Menciptakan loyalitas pelanggan

Motto Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya (RSWS) adalah: “Kesembuhan Anda Berkah Kami”.

Adapun data kepuasan pelanggan di rawat inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya tahun 2020 adalah :

1. Kepuasan Pelanggan Rawat Inap

Adapun data kepuasan pelanggan di rawat inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya tahun 2021 adalah :

Tabel 1. 1 Kepuasam Pelanggan Rawat Inap Bulan Desember Tahun 2021

Indikator Mutu	Standar	Desember 2021
Kepuasan Pelanggan Rawat Inap : a. BLUE 2 b. BLUE 3 c. ICU/HCU d. IGD e. PINK 1 f. PINK 2 g. VK Bersalin	$\geq 90\%$	a. 95% b. 84% c. 88% d. 61% e. 88% f. 85% g. 89%
Nilai Kepuasan pelanggan rawat inap		84%

Sumber pihak *Corner* Rs. Wiyung Sejahtera Surabaya

Dari data tabel kepuasan rawat inap dari bulan Desember tahun 2021 dengan menggunakan penyebaran melalui kuesioner Rumah Sakit Wiyung Sejahtera berdasarkan SPM ditetapkan $\geq 90\%$. Rata - rata angka Kepuasan Pelanggan sebesar 84%, angka tersebut masih belum sesuai standar yang ditetapkan.

Adapun data kepuasan pelanggan di rawat inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya tahun 2022 adalah :

Tabel 1. 2 Kepuasan Pelanggan Rawat Inap Bulan Maret Tahun 2022

Indikator Mutu	Standar	Maret 2022
Kepuasan Pelanggan Rawat Inap : a. ICU – HCU b. RIK c. BLUE-3 d. BLUE-2 e. Darussalam f. PINK-1 g. PINK-2 h. VK Bersalin i. IGD	$\geq 90\%$	a. 88% b. 85% c. 87% d. 84% e. 92% f. 82% g. 84% h. 89% i. 87%
Nilai Kepuasan pelanggan rawat inap		86%

Sumber pihak Rs Wiyung Sejahtera *Corner*

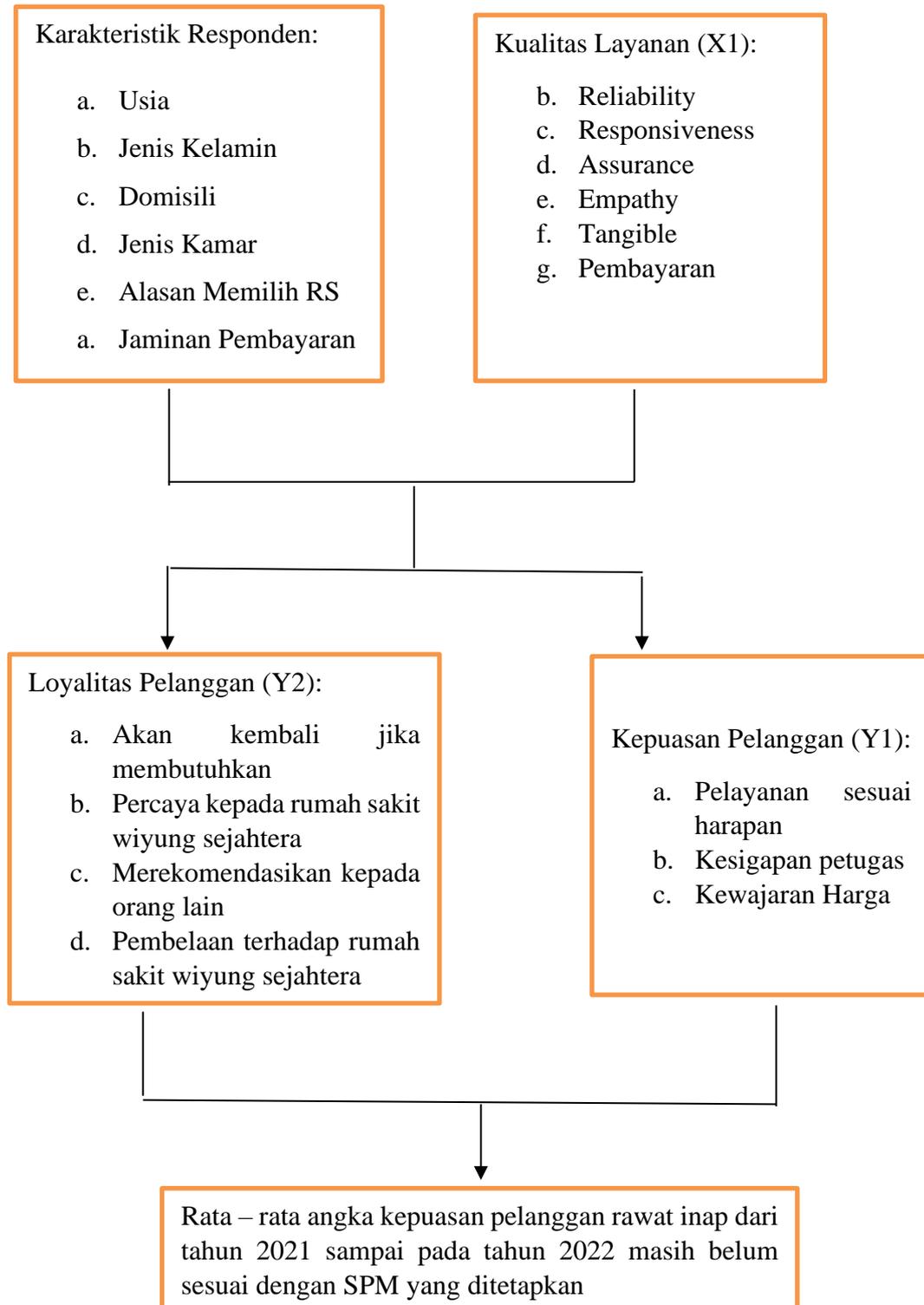
Angka Kepuasan Pelanggan Pasien sesuai SPM adalah $\geq 90\%$. Berdasarkan sensus harian dari rawat inap didapatkan data bahwa pada periode Maret di ruang ICU-HCU diperoleh angka sebesar 88%, RIK diperoleh angka sebesar 85%, BLUE-3 diperoleh angka sebesar 87%, BLUE-2 diperoleh angka sebesar 84%, Darussalam diperoleh angka sebesar 92%, PINK-1 diperoleh angka sebesar 82%, PINK-2 diperoleh angka sebesar 84%, VK bersalin diperoleh angka sebesar 89%, IGD diperoleh angka sebesar 87%. Angka tersebut masih belum sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan penelitian karena pada data kepuasan pelanggan diindikasikan ada kualitas yang belum mencapai SPM Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. Sedangkan pada loyalitas ada kemungkinan jika kepuasan pelanggan turun maka loyalitas pelanggan akan terjadi penurunan. Serta kepuasan pelanggan bukan hanya pada rawat inap, gawat darurat, rawat jalan saja melainkan pada manajemen rumah sakit. Dengan tujuan untuk menganalisa dan

mengkaji Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian.

1.2 Kajian / Identifikasi Masalah

Berikut masalah yang akan diidentifikasi faktor penyebabnya yaitu :



Gambar 1. 1 Identifikasi Masalah Menurut Lele, 2009

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki Batasan yaitu :

1. Khusus untuk pasien rawat inap di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.
2. Agar penelitian lebih terarah maka penelitian ini hanya menguji variabel independen kualitas layanan terhadap variabel dependen kepuasan dan loyalitas pelanggan. Serta menganalisis cara meningkatkan kualitas layanan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.

1.4 Rumusan Masalah

Untuk dapat mengetahui apakah para pasien tersebut sudah mendapatkan layanan terbaik, maka perlu dilakukan penilaian bagi tingkatan kepuasan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. Kepuasan pasien masih belum mencapai standar.

Adapun rumusan masalah yang diambil yaitu :

1. Apakah ada hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan paelanggan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya?
2. Apakah ada hubungan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya?
3. Bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya

1.5.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus terkait pelaksanaan penelitian adalah:

1. Mengidentifikasi hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Mengidentifikasi hubungan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Mengkaji cara meningkatkan kualitas layanan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Peneliti

1. Memenuhi tugas akhir untuk mendapatkan gelar S-1 (strata satu).
2. Mendapatkan pengalaman penelitian tentang kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
3. Mendapat kesempatan pengalaman nyata mengaplikasikan teori yang telah diperoleh dari perkuliahan ke dalam dunia kerja.
4. Mengetahui permasalahan yang ada di rumah sakit yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian dalam penyusunan tugas akhir.

1.6.2 Bagi Rumah Sakit

1. Sebagai bahan untuk evaluasi kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas.
2. Sebagai bahan untuk evaluasi atas permasalahan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas.
3. Sebagai bahan untuk evaluasi cara meningkatkan kualitas layanan
4. Laporan skripsi dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sumber informasi mengenai situasi umum institusi tempat penelitian tersebut.

1.6.3 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya

1. Memperoleh informasi dari *Stakeholder* ditempat penelitian yang berguna untuk meningkatkan kualitas lulusan S1 Administrasi Rumah Sakit.
2. Berkontribusi sebagai perguruan tinggi yang unggul guna mencetak Sumber Daya Manusia (SDM) professional
3. Menjalini kerja sama dengan Rumah Sakit , Sehingga mahasiswa dapat mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi lainnya.