

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

UU Nomor 44 tahun 2009 menjelaskan bahwasanya, rumah sakit adalah tempat dimana dapat berlangsungnya suatu pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk masyarakat secara lengkap yang mana biasanya terdapat pelayanan (rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat). Keadaan itu didukung dalam pasal 30 ayat (1) yang menyatakan bahwa, berdasarkan jenis pelayanannya fasilitas pelayanan terdiri dari pelayanan kesehatan untuk individu/perorangan sertapelayanan kesehatan masyarakat. Rumah Sakit (RS)selalu mempunyai tujuan dalam memberikan pelayanan yang bermutu/berkualitas dan dapat dijangkau oleh masyarakat yang sedang membutuhkan agar derajat kesehatan masyarakat meningkat.

Penilaian pasien terhadap rumah sakit tergantung dari pemberian asuhan keperawatanoleh RS merupakan upaya dalam memberikan suatu pelayanan kesehatan. Apabila rumah sakit dalam pemberian pelayanan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, tentu pasien merasa puas, dan jika dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan harapannya, tentu dapat mengakibatkan hilangnya minat pasien untuk menggunakan jasa rumah sakit itu kembali, dan pandangan buruk akan muncul dari pasien terhadap rumah sakit tersebut. Bentuk pelayanan kesehatan RS yang baik, dapat memberikan rasa puas serta loyal bagi pasiennya. Hal tersebut sesuai yang

tertulis di dalam buku keperawatan manajemen dari Nursalam tahun 2015 edisi ke-5, bahwa *service quality* menentukan bagaimana pasien akan merasa senang (puas) terhadap pelayanan yang telah dipakainya.

Kepuasan pasien/pelanggan yaitu suatu evaluasi (penilaian) setelah pemakaian jasa/pelayanan, biasanya pelayanan yang dipilih setidaknya sudah memenuhi/sudah melebihi dari harapan (Mamik, 2010). Jika pelayanan berkualitas serta dapat memenuhi kebutuhannya, maka dapat meningkatkan rasa puas pengguna jasa di rumah sakit. Kualitas jasa dalam pelayanan biasanya menentukan kepuasan pasien/pelanggan. Pasien yang puas merupakan harta yang berharga bagi institusi karena jika pasien mempunyai rasa puas, pasien akan tetap memakai jasa pilihan sebelumnya tersebut, dan apabila pasien merasa tidak puas mereka akan memberikan berita kepada orang lain 2x lebih hebat akibat pengalaman buruk yang pernah dialaminya. Supaya rasa puas pasien terwujud, RS harus mampu membuat serta mengolah sistem untuk bisa mendapatkan pasien yang lebih banyak serta dapat mempertahankan.

Sesuai dengan yang tertulis di buku manajemen keperawatan, menyebutkan bahwa salah satu dari faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan adalah kualitas produk/jasa (asuhan keperawatan) kepada pasien (Nursalam, 2015). Asuhan keperawatan menjadi tolak ukur penting sebagai penentu kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Karena asuhan keperawatan adalah tahapan dari proses keperawatan yang diberikan kepada pasien yang berhubungan dengan dengan kiat-kiat keperawatan dimulai dari

pengkajian hingga evaluasi guna meningkatkan derajat kesehatan pasien secara optimal. Jika asuhan yang diberikan mampu secara optimal maka pasien yang dirawat akan mendapatkan kepuasan. Dari kepuasan pasien tersebut maka akan menimbulkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit tempat ia dirawat. Sesuai dengan penelitian yang mengatakan jika, kepuasan dapat memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas (Utami, 2019).

Loyalitas konsumen/pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam kelangsungan perusahaan terutama rumah sakit. Bukan sekedar menjadi pemakai jasa sesaat tetapi bagaimana mereka menjadi pemakai jasa dengan setia, bila mana orang tersebut dapat membela nama baik serta memberikan informasi yang positif terhadap lembaga dunia luar menurut Alma (2009 dalam Setianingsih & Rahayu, 2018). Indikator loyalitas pasien dapat dinilai dari rasa kepuasan, menggunakan jasa tersebut kembali dengan kasus yang sama ataupun dengan pelayanan dalam bidang yang baru, dan merekomendasikan kepada orang lain atas jasa atau pelayanan yang pernah mereka pakai. Pola pikir pasien terhadap pelayanan mempunyai peranan penting. Jika proses penyampaian jasa dari pemberi jasa untuk pasien sesuai dengan apa yang difikirkan oleh pasien/klien maka kualitas pelayanan telah terpenuhi.

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Kota Banjar, mengatakan bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (pasien) yaitu sebesar 73,7% (Suzanto, 2011). Kualitas pelayanan keperawatan berdampak pada kepuasan pasien. Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh

(Marthalena & Nuryanto, 2017) menunjukkan jika kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien saling berhubungan dengan *p-value*(0,010). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh RS KSH Pati, didapatkan hasil bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan pasien paling berpengaruh yakni sebesar 63,8%, kualitas layanan terhadap loyalitas pasien berpengaruh sebesar 53,4%, kepuasan terhadap loyalitas pasien mempunyai pengaruh sebesar 21,2% serta pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dari kepuasan pasien sebesar 13,5%.

Berdasarkan hasil studi penelitian yang dilakukan oleh (Abdurrouf & Sari, 2017) di RSI Sultan Agung Semarang didapatkan hasil bahwa pelayanan keperawatan, pelayanan operasional, kualitas pelayanan, menunjukkan hubungan yang cukup besar terhadap loyalitas pasien. Layanan medis mempunyai hubungan positif terhadap loyalitas pasien tetapi memperlihatkan hubungan yang tidak cukup besar. Apabila pasien loyal maka pasien tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RS sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa loyalitas pasien terhadap pelayanan keperawatan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung menunjukkan bahwa tingkat loyalitas responden di rumah sakit tersebut dalam kategori sangat loyal terbukti dari jumlah 97 responden(92,4%).

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSI Sultan Agung Semarang pada tanggal 24 April 2019 di ruang Baitul Izza 1 dan ruang Baitul Izza 2 melalui metode kuesioner dengan 10 pasien, 88% pasien merasa puas atas asuhan keperawatan sedangkan menurut standart Kemenkes RI

pada Tahun 2016 SPM (Standar Pelayanan Minimal) untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Serta loyalitas pasien di RSI Sultan Agung Semarang berkisar 65% karena ada beberapa pasien berasal dari luar kota sehingga mereka memilih untuk ke RS terdekat.

Dilihat dari sudut pandang masalah saya tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai hubungan tingkat kepuasan pasien atas asuhan keperawatan dengan loyalitas pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan pasien/pelanggan yaitu suatu evaluasi (penilaian) setelah pemakaian jasa/pelayanan, biasanya pelayanan yang dipilih setidaknya sudah memenuhi/sudah melebihi dari harapan (mamik, 2010). Jika pasien puas oleh asuhan keperawatan yang diberikan oleh suatu rumah sakit maka akan menimbulkan loyalitas terhadap RS. Loyalitas sendiri memiliki arti ingin menggunakan kembali pelayanan yang sama di tempat yang sama karena telah merasa puas atas pelayanan sebelumnya dan seseorang yang loyal akan membela nama baik serta memberikan informasi yang positif terhadap lembaga dunia luar menurut Alma (2009 dalam Setianingsih & Rahayu, 2018).

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSI Sultan Agung Semarang pada tanggal 24 April 2019 diruang Baitul Izza 1 dan ruang Baitul Izza 2 melalui metode kuesioner dengan 10 pasien, 88% pasien merasa puas atas asuhan keperawatan sedangkan menurut standart Kemenkes RI pada

Tahun 2016 Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Serta loyalitas pasien di RSI Sultan Agung Semarang berkisar 65% karena ada beberapa pasien berasal dari luar kota sehingga mereka memilih untuk ke RS terdekat.

Berdasarkan hasil studi tersebut peneliti ingin meneliti lebih lanjut “Adakah Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien atas Asuhan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang “?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini meliputi :

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien atas asuhan keperawatan dengan loyalitas pasien rawat inap RSI Sultan Agung Semarang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah :

- a. Menjelaskan tentang kepuasan pasien di RSI Sultan Agung Semarang.
- b. Menjelaskan tentang loyalitas pasien di RSI Sultan Agung Semarang.
- c. Mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini meliputi :

1. Bagi Profesi Keperawatan

Memberikan saran kepada perawat supaya dapat memperbaiki serta meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien.

2. Bagi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

a. Memberikan saran kepada manajemen RSI Sultan Agung Semarang perihal kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan asuhan keperawatan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap guna untuk meningkatkan optimalisasi dalam pelayanan RSI kepada pasien.

b. Sebagai patokan dasar dalam untuk melakukan evaluasi secara bertahap mengenai penilaian kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat.

3. Bagi Peneliti

a. Dapat menambah wawasan tentang asuhan keperawatan di RSI Sultan Agung Semarang.

b. Dapat menambah wawasan tentang kepuasan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di RSI Sultan Agung Semarang.