

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pergeseran paradigma pelayanan kesehatan di rumah sakit telah terjadi dalam beberapa tahun terakhir ini. Dari yang tadinya suatu pelayanan yang bersifat publik (dengan subsidi tinggi atau pelayanan gratis) dan yang tadinya bersifat sosial kuratif menjadi suatu pelayanan rumah sakit sebagai komoditi, semacam industri jasa, yang harus kompetitif, efisiensi dan bermutu tinggi.

Menurut Davidson & Ress-Mogg (2008) masyarakat di Amerika Serikat beranggapan bahwa mendapat pelayanan kesehatan yang bermutu adalah merupakan "hak" mereka. Hal ini tentu memacu para penyelenggara pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit untuk secara serius berupaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Demikian pula menurut Naisbitt & Aburdene (2007) yang dikutip oleh Aditama (2010) bahwa semboyan "Pelanggan / konsumen adalah raja" kini sudah benar-benar harus diwujudkan. Saat ini "keunggulan konsumen" di dunia dan semua institusi-institusi termasuk kesehatan harus berorientasi pada loyalitas pasien/pelanggan.

Konsep tersebut menekankan pentingnya mengetahui hubungan mutu pelayanan yang diberikan dengan loyalitas pelanggan. Mutu pelayanan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan yang dapat memberikan loyalitas pasien sesuai tingkat loyalitas rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang ditetapkan (Azwar, 2009).

Pada umumnya, mutu pelayanan kesehatan berfokus pada konsep bahwa layanan kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu mutu, akses dan biaya. Walaupun satu sama lain saling bergantung dan masing-masing dapat berdampak pada yang lain, mutu berdampak lebih kuat pada dua landasan lainnya. Mutu dapat dicapai jika layanan yang terjangkau dapat diberikan dengan cara yang pantas, efisien dan hemat biaya. Layanan bermutu adalah layanan yang berorientasi pelanggan (*customer-oriented*), tersedia (*available*), mudah dicapai (*accessible*), memadai (*acceptable*), terjangkau (*affordable*), dan mudah dikelola (*controllable*) (Assaf, 2009).

Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi loyalitas pasien (Bata, 2013). Kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari loyalitas pasien. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang dan jasa yang dikonsumsi dapat di terima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Assauri, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2008) tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Plupuh Kabupaten Sragen, bahwa 80,0% menyatakan baik terhadap pelayanan dan kenyamanan

yang diperoleh dan yang menyatakan loyal sebanyak 82,5%, pelayanan reliabilitas 82,5% menyatakan baik terhadap keandalan yang diberikan 80,0% menyatakan loyal dan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien ($p=0,000$).

Penelitian yang dilakukan Saragih (2013) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Hernia Medan hasilnya diperoleh keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Hernia Medan secara signifikan. Persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin baiknya loyalitas pasien.

Saran pasien terhadap pelayanan keperawatan dari hasil evaluasi penerapan standar asuhan keperawatan di Ruang Rawat Inap secara umum dan Ruang Rawat Inap Kelas III secara khusus terhadap responden bulan Januari – Oktober 2014 adalah saran mengenai pelayanan keperawatan sebanyak 60,00%, kebersihan 20,00%, fasilitas 16,67% dan kedisiplinan perawat 3,33%.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simo Boyolali berupaya untuk meningkatkan pelayanannya, pengaktifkan buku kritik dan saran saat pasien meninggalkan rumah sakit, dan adanya layanan pengaduan secara online yang dirangkum setiap bulan untuk dibahas dalam rapat koordinasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simo Boyolali. Apabila dibandingkan dengan rumah sakit lain seperti rumah sakit umum, mutu pelayanan keperawatan baik dan loyalitas pasien terpenuhi.

RSUD Simo Boyolali berdiri tahun 2003 yang termasuk rumah sakit tipe D dengan luas tanah 5.870 m², luas bangunan 4.200 m², dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 73 buah dengan 29 buah merupakan kapasitas tempat tidur di ruang rawat inap kelas III. Berdasarkan studi pendahuluan peneliti pada tanggal 12 Maret 2016 dengan wawancara terhadap 10 pasien yang menjalani perawatan lebih dari 3 hari di ruang rawat inap kelas III diketahui bahwa penilaian mereka terhadap mutu pelayanan, dari 10 pasien tersebut 4 orang menilai cukup dan yang menilai baik sebanyak 6 orang. Adapun loyalitas yang dirasakan 10 responden tersebut diketahui sebanyak 5 pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit sehingga tidak berkeinginan untuk merujuk perawatan di rumah sakit RSUD Simo, sebanyak 4 orang merasa cukup puas dan loyal, dan 1 orang merasa puas dan sangat loyal.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dalam penelitian ini ditentukan judul : ”Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simo Boyolali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas memberikan dasar bagi peneliti untuk merumuskan masalah sebagai berikut : adakah pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simo Boyolali?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara mutu pelayanan keperawatan dengan loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simo Boyolali.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mendeskripsikan mutu pelayanan keperawatan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simo Boyolali.
- b. Untuk mendeskripsikan loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simo Boyolali.
- c. Untuk menganalisis pengaruh antara mutu pelayanan keperawatan terhadap loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simo Boyolali.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini membuktikan teori loyalitas dan faktor yang mempengaruhinya yaitu mutu pelayanan keperawatan seperti bukti nyata, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan *empaty*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat menjadi masukan terhadap mutu pelayanan rumah sakit, sehingga dapat di ambil suatu kebijakan yang berguna dalam meningkatkan loyalitas pasien.

b. Bagi Perawat

Dapat memberikan wawasan kepada perawat sebagai tolok ukur dalam meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan, perawat dapat memahami tuntutan dari pasien sehingga perawat dapat menghindari berbagai komplain dengan meningkatkan kualitas / mutu pelayanan asuhan keperawatan sebagai salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit.

c. Bagi Pasien

Bagi Pasien Rumah Sakit melalui penelitian ini di harapkan akan mendapatkan peningkatan pelayanan dari rumah sakit.

d. Bagi Peneliti

Bagi Peneliti, untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang penelitian.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang berhubungan dengan pengaruh antara mutu pelayanan keperawatan terhadap loyalitas Pasien di Rumah Sakit di RSUD Simo belum pernah dilakukan, namun perlu dikemukakan beberapa peneliti terdahulu yang dapat dijadikan rujukan, yaitu :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Erviana (2013) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Jenis penelitian yang digunakan dengan deskripsi korelasi dengan rancangan *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 pasien dengan teknik analisis yang digunakan dengan

analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal secara signifikan. Persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin baiknya kepuasan pasien. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada jenis dan rancangan penelitian, penggunaan variabel independen kualitas/mutu pelayanan sebagai variabel dependen Adapun perbedaannya terletak pada variabel independen lain yang digunakan yaitu kepercayaan, sampel penelitian, penggunaan variabel loyalitas serta alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan analisis *chi-square*.

2. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Bata, dkk (2013) di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna Askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja tahun 2013. Jenis penelitian yang digunakan dengan deskripsi korelasional dengan rancangan *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 pasien dengan teknik analisis yang digunakan dengan analisis *korelasi rank spearman*. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan (*Reability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsivenses*) dengan kepuasan pasien pengguna Askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja tahun 2013. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada

jenis dan rancangan penelitian, penggunaan variabel independen kualitas/mutu pelayanan sebagai variabel dependen Adapun perbedaannya terletak pada objek, sampel penelitian, penggunaan variabel loyalitas pasien serta alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan analisis *chi-square*.

3. Anjaryani (2009) tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Jenis penelitian yang digunakan dengan deskripsi korelasi dengan rancangan *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 83 pasien dengan teknik analisis yang digunakan dengan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menyebutkan bahwa lebih dari separuh responden (53,3%) merasa puas terhadap pelayanan pasien, namun masih terdapat 46,7% responden yang belum puas dengan pelayanan pasien. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada jenis dan rancangan penelitian, penggunaan variabel kualitas/mutu pelayanan pasien sebagai variabel penelitian. Adapun perbedaannya terletak pada objek, sampel penelitian, penggunaan variabel loyalitas pasien serta alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan analisis *chi-square*.
4. Berlianty, dkk (2014) dengan judul “Analisis loyalitas pasien berdasarkan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS. Bhayangkara Mappa Audang Kota Makassar Tahun 2013”. Jenis penelitian yang digunakan dengan deskripsi korelasi dengan rancangan *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 pasien dengan teknik *accidental sampling*, adapun teknik analisis yang digunakan dengan analisis *Chi-Square*. Hasil

penelitian menyebutkan bahwa: adanya hubungan yang bermakna dari semua variabel dengan loyalitas pasien. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada jenis dan rancangan penelitian, serta penggunaan variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Adapun perbedaannya terletak pada objek penelitian, menggunakan teknik *sampling* serta teknik analisis yang digunakan.