

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam Undang – Undang No. 44 Tahun 2009, Rumah sakit merupakan institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yang menyediakan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dengan mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, akan tetapi masih terdapat masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan rumah sakit (Hardiansah, 2014).

Pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Penyedia layanan kesehatan harus lebih fokus pada kepuasan pasien sebagai cara untuk mendapatkan dan mempertahankan pasar, menjaga loyalitas pasien serta mendapatkan pelanggan-pelanggan atau pasien baru (Bernard, Shulamit L & Savitz, Lucy A. 2009).

Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan konsumen, maka konsumen tidak puas dan berakibat tidak loyal terhadap rumah sakit tersebut. Ketidakpuasan konsumen dapat disebabkan olehbermacam-macam hal dan nantinya akan menimbulkan keluhan (*complaint*) kepada rumah sakit. Sebagai perusahaan jasa yang

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam Undang – Undang No. 44 Tahun 2009, Rumah sakit merupakan institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yang menyediakan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dengan mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, akan tetapi masih terdapat masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan rumah sakit (Hardiansah, 2014).

Pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Penyedia layanan kesehatan harus lebih fokus pada kepuasan pasien sebagai cara untuk mendapatkan dan mempertahankan pasar, menjaga loyalitas pasien serta mendapatkan pelanggan-pelanggan atau pasien baru (Bernard, Shulamit L & Savitz, Lucy A. 2009).

Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan konsumen, maka konsumen tidak puas dan berakibat tidak loyal terhadap rumah sakit tersebut. Ketidakpuasan konsumen dapat disebabkan olehbermacam-macam hal dan nantinya akan menimbulkan keluhan (*complaint*) kepada rumah sakit. Sebagai perusahaan jasa yang

baik maka pihak rumah sakit wajib menangani keluhan (*complaint handling*) tersebut dengan baik sehingga konsumen merasa ada perbaikan dari ketidakpuasan konsumen terhadap jasa (Nugraha, 2012).

Menurut Tjiptono umumnya pelanggan yang tidak puas pada sebuah jasa dan menyampaikan keluhannya tidaklah sebanyak pada kasus ketidakpuasan terhadap barang. Sehingga komplain dari pelanggan yang tidak puas akan berpengaruh pada loyalitas. Apabila pelanggan tersebut merasa puas, maka pelanggan tersebut akan menggunakan jasa yang ditawarkan kembali, sebaliknya apabila pelanggan merasa tidak puas maka pelanggan cenderung akan melakukan komplain dan tidak akan menggunakan jasa yang ditawarkan kembali (Yuliani, 2015).

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk 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 dkk, 2015).

Peningkatan jumlah keluhan pasien di dunia, pada *National Health Service* (NHS) juga ditemukan di *United Kingdom* (UK) pada tahun 2015 sampai 2016 terdapat 198.739 keluhan dan tahun 2016 sampai 2017 meningkat 9.676 (4,9%) menjadi 208.415 keluhan. Pada

*Hospital and Community Health Service (HCHS)* total laporan komplain tertulis adalah 117.836 pada 2016-2017. Jumlah ini meningkat 1.656 (1,4%) dari tahun sebelumnya yaitu 116.180. Pada pelayanan kesehatan dasar di Inggris jumlah laporan komplain tertulis pada 2016-2017 adalah 90.579, meningkat 8.020 (9,7%) dibanding tahun sebelumnya yaitu 82.559. Komplain juga meningkat pada kategori pengobatan klinis, perilaku pemberi pelayanan dan komunikasi pada tahun 2015-2016 hingga 2016-2017. (*Annual Complaint Report of NHS, 2017*)

Berdasarkan *Workforce and Facilities, NHS Digital* tahun 2017, terjadi peningkatan keluhan dari bulan Oktober 2015 hingga Maret 2017 di *United Kingdom (UK)*. Keluhan tertinggi terjadi pada Desember 2016 yaitu 39,6% dan terendah terjadi pada November 2015 yaitu 9,55%. Laporan PAC (*Patient Advisory Committees*) di Swedia juga menerima sekitar 30.000 keluhan setiap tahunnya. Dalam empat tahun terakhir jumlahnya meningkat 17%. Meskipun terjadi peningkatan, keluhan tersebut kurang dari satu per seribu kunjungan pasien (Wessel et al, 2012)

Di Indonesia terjadi keluhan pasien atas kasus pembatalan operasi di RSUD Soekardjo Tasikmalaya, Jawa Barat, dimana rumah sakit ini mengalami kekosongan obat termasuk di antaranya anestesi untuk operasi, akibat tunggakan hutang ke distributor obat, sehingga pasien tersebut harus pindah untuk operasi ke rumah sakit swasta.

Kasus keluhan lain di RSUP Dr. Kariadi, Jawa Tengah, juga mengalami peningkatan pada tahun 2008 terdapat 29 keluhan, tahun 2009 terdapat 26 keluhan dan meningkat pada tahun 2010 menjadi 42 keluhan (Gita Pratiwi, 2017). *Survey Citizen Report Card* (2010) mengenai pelayanan publik di bidang kesehatan terhadap 738 pasien di 23 rumah sakit menemukan 9 point permasalahan, salah satunya adalah 65,4% pasien mengeluhkan sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik, dan jarang tersenyum.

Berdasarkan penelitian Andri Irawan et al (2016) diketahui bahwa faktor penghambat manajemen komplain di RSUD Merauke disebabkan oleh masalah sumber daya manusia. Keterampilan para petugas rumah sakit dalam menangani komplain masih sangat minim, sehingga tiap ada pasien yang melakukan komplain secara langsung ke petugas. Rumah sakit merespon (kabid pelayanan atau direktur) yang harus memberikan penjelasan hingga pasien tersebut mengerti dan dapat menerima solusi yang diberikan oleh pihak RSUD (Andri Irawan et al, 2016).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat pelayanan dirumah sakit, biaya, promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan, dan komunikasi terapeutik yang baik. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, terutama setelah pasien

membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan kinerjanya sendiri. (Warjiman, W., Sulistiyo, Y., & Chrismilasari, L. (2020)

Berdasarkan data kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Griya Husada Madiun tahun 2022 sudah memenuhi standar indikator mutu nasional (IMN) sebesar  $\pm > 76\%$  (SPM), dengan nilai kerja layanan angka kepuasan yang dicapai rumah sakit sebesar 79,35% dan mutu layanan RS “B”. Angka kepuasan tersebut masih tergolong sudah memenuhi standar Rumah Sakit Griya Husada Madiun, meskipun seperti itu RS tetap memiliki kewajiban untuk tetap menaikkan tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Juni 2022 di Rumah Sakit Griya Husada Madiun, didapatkan sumber data sekunder keluhan pelanggan, dengan hasil data pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1 Data Keluhan di Rumah Sakit Griya Husada Madiun Semester 1 Tahun 2022

No.	Bulan	Jumlah Keluhan	Persentase (%)
1.	Januari	3	25
2.	Februari	1	8
3.	Maret	1	8
4.	April	1	8
5.	Mei	3	25
6.	Juni	3	25
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Sekunder Bidang Humas, Marketing & PKRS Rumah Sakit Griya Husada Madiun pada tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada bulan juli sampai september jumlah keluhan pasien mengalami ketidakstabilan komplain. Pada awal bulan terdapat 3 komplain dan mengalami penurunan sampai dengan bulan April sebanyak 1 komplain. Terjadinya peningkatan keluhan kembali dikarenakan pelayanan jasa yang diterima oleh pelanggan rumah sakit tidak sesuai dengan harapannya akibatnya pelanggan mengeluh dan tidak puas, ketidakpuasan ini dapat berdampak pada komplain pelanggan rumah sakit.

Menurut Tjiptono (2007), bahwa penanganan komplain secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk/jasa perusahaan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan yang abadi. Mengingat pentingnya penanganan keluhan pelanggan dalam setiap perusahaan jasa maka sebaiknya para pelaku usaha tidak memandang keluhan pelanggan sebagai hal yang sepele, terutama pelanggan yang tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas dan apalagi merasa dirugikan oleh

suatu perusahaan jasa akan berpotensi menceritakan pengalamannya kepada 8 sampai dengan 10 orang lain (keluarga, teman dan sejawat). (Artanti dan Ningsih, 2010).

Sedangkan *Complain*, keluhan atau pengaduan yang tersebar kepada publik melalui berbagai media apabila tidak segera ditanggulangi akan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat pada layanan publik umumnya dan reputasi perusahaan jasa pada khususnya. Oleh karena itu untuk mengurangi permasalahan mengenai *complain* pelanggan maka sangat diperlukan pengelolaan dan penanganan *complain* yang baik melalui strategi komunikasi. (Martiwi et al., 2019 ; Sanjayawati, 2019)

Prashnth U. Nyer (2000) dalam penelitiannya mengenai *Complaint Handling*, menunjukkan bahwa konsumen yang didorong untuk melaporkan keluhan mengalami peningkatan kepuasan produk yang lebih besar.

Ketidakpuasan pasien dengan penanganan pengaduan terdiri harapan yang tidak terpenuhi, jika harapan pasien tidak bertemu atau tidak bertemu sepenuhnya, mereka mungkin merasa kecewa atau bahkan frustrasi (Tax,1998). Penanganan pengaduan yang adil sangat signifikan tidak bisa memulihkan kepercayaan pasien dalam perawatan kesehatan dan memperbarui komitmen pasien terhadap layanan kesehatan penyedia atau organisasi. Segala upaya untuk mengembalikan kepuasan pasien dengan penanganan keluhan bukan hanya masalah

etika, oleh karena itu, ia juga memberikan keuntungan praktis, sementara mengetahui komponen utama ketidakpuasan mungkin mengarah pada pendekatan yang berhasil untuk mencegah ketidakpuasan (Chebat, 2005).

Dalam penanganan keluhan, pelanggan tidak hanya menghendaki sekedar penyelesaian, tetapi juga faktor keadilan baik keadilan prosedural (berhubungan dengan proses pengambilan keputusan), keadilan interaksional (berhubungan dengan perlakuan *interpersonal* yang diterima pelanggan selama prosedur pengaduan), dan keadilan distributif (berhubungan dengan hasil keputusan). Pada beberapa penelitian menemukan bahwa ketiga aspek keadilan, yakni keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif terbukti secara signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap penanganan keluhan. Pengaruh tersebut tidak hanya secara sendiri-sendiri tetapi juga bersama-sama. (Dewi Kusumawati, Siti Dyah Handayani ; 2017)

Berdasarkan fenomena masalah penanganan keluhan inilah yang memotivasi penulis untuk melakukan studi penelitian tentang “Pengaruh Teknik Penanganan Komplain (*Complaint Handling*) Terhadap Kepuasan Pasien dan Keluarga Pasien di Rumah Sakit Griya Husada Madiun Tahun 2022”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dapat dirumuskan masalahnya, yaitu : Adakah Pengaruh Tehnik Penanganan Komplain (*Complain Handling*) Terhadap Kepuasan Pasien dan Keluarga Pasien di Rumah Sakit Griya Husada Madiun”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Untuk mengetahui pengaruh tehnik penanganan komplain (*complain handling*) terhadap kepuasan pasien dan keluarga pasien di Rumah Sakit Griya Husada Madiun.

### **2. Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi tehnik penanganan komplain oleh SDM RS di RS Griya Husada Madiun (X)
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di RS Griya Husada Madiun (Y)
3. Menganalisis tehnik penanganan komplain (X) dengan tingkat kepuasan pasien (Y) di RS Griya Husada Madiun.

## **D. Manfaat penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan dapat dipakai sebagai dasar dan dijadikan bahan perbandingan yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai pengaruh tehnik penanganan komplain (*handling complain*) dengan tingkat kepuasan pasien dan keluarga

pasien di RS Griya Husada Madiun.

## **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat diambil manfaatnya oleh semua pihak, khususnya :

### **a. Bagi Perawat**

Memberikan informasi tentang optimalisasi layanan melalui tehnik penanganan komplain terhadap tingkat kepuasan Rumah Sakit.

### **b. Bagi Lahan Peneliti**

Memberikan informasi bagi rumah sakit terkait optimalisasi layanan melalui tehnik penanganan komplain pasien dapatnya mampu mendorong tingkat kepuasan pasien.

### **c. Bagi peneliti lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan data dasar dan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan pengembangan tehnik penanganan komplain pasien dan keluarga pasien & kepuasan pasien.

## **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian mengenai pengaruh tehnik penanganan komplain (handling complain) terhadap tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul	Nama Jurnal	Variabel		Metode Penelitian	Desain Sampling	Hasil
				Independen (X)	Dependen (Y)			
1	Herman Ariadi, 2019	Komplain Pasien di Pelayanan Rumah sakit	Caring Nursing Journal Vol. 3 No. 1 (April, 2019)	Komplain Pasien di pelayanan		Penelitian dengan deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi.	Jumlah populasi dan sample terdiri dari 8 Kabag. / Kabid. / Kasie. / Staf / Ka. Unit.	Terdapat kesimpulan tentang komplain pasien di pelayanan RS yaitu adanya sistem dan nilai-nilai dalam menyelesaikan komplain.
3	Makmur Sujarwo, Subekti, 2019	Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit	Monex Journal of Accounting Research, Vol 8 No. 1 (2019)	Penanganan keluhan	Kepuasan pasien	Penelitian dengan deskriptif kuantitatif dengan tehnik pengambilan data analisis regresi	Jumlah sample 145 pasien dari beberapa rumah sakit dalam bentuk kuesioner dengan menggunakan skala likert 5 poin.	Pada pengujian dengan uji t (uji parsial) diketahui bahwa variabel visibility, accesibility dan responsiveness mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien pada rumah sakit.
2	Irene Waine, Andreasta Meliala, Valentina Dwi Yuli Siswianti, 2020	Penanganan komplain di Rumah Sakit	Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan   Vol. 23, No. 4, Desember, 2020	Penanganan komplain di RS		Penelitian dengan deskriptif kualitatif dengan metode sampling tehnik purposive sampling	Jumlah sampel 10 responden dari r <sub>ajal</sub> , ran <sub>ap</sub> , humas dan PMKP.	Terdapat kesimpulan tentang penyediaan fasilitas pendukung sudah memadai, alur dan prosedur penanganan sudah maksimal tetapi masih terjadi keluhan yang sama berulang terjadi.