

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan salah satu investasi jangka panjang bagi setiap manusia, karena kesehatan termasuk kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang kegiatan sehari-hari. Pola hidup masyarakat yang berubah seiring dengan berkembangnya zaman memicu munculnya penyakit-penyakit baru yang disebabkan oleh perilaku mereka yang salah. Masyarakat yang awalnya hanya ingin mencoba untuk melakukan pola hidup yang sedang tren namun berlanjut menjadi sebuah kebiasaan yang dapat membahayakan kesehatannya, mereka hanya mengikuti apa yang dilihat tanpa mengetahui resiko yang akan diterima (Tazkiya, 2019).

Oleh sebab itu kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan terus meningkat dan beragam karena kini mereka sadar akan pentingnya kesehatan. Itulah mengapa kebutuhan akan prasarana kesehatan harus terus meningkat. Tersedianya prasarana kesehatan mulai dari praktek dokter, puskesmas hingga rumah sakit milik pemerintah maupun swasta sangatlah membantu masyarakat untuk memeriksakan diri mereka (Sharon dan Santoso, 2017).

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Dharmayanti, 2016).

RSUD. Batubara merupakan Rumah Sakit Umum kelas C milik instansi Pemerintah Kabupaten Batubara. Rumah sakit ini sebagai rumah sakit rujukan pemerintah yang menerima rujukan dari 23 puskesmas induk, 62 puskesmas, dan 14 rumah

sakit lainnya. Rumah sakit ini memberikan pelayanan kedokteran spesialis yaitu spesialis kandungan, anak, penyakit dalam, bedah, THT, mata, kulit, saraf dan paru. Pelayanan rawat inap memiliki 145 tempat tidur namun saat ini yang tersedia 108 tempat tidur yang terdiri dari 50 unit untuk kelas keperawatan III, 20 unit untuk kelas keperawatan II, 14 unit untuk kelas keperawatan I, 6 unit untuk kelas isolasi, 3 unit untuk ICU dan 15 unit untuk NICU.

Berdasarkan survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di RSUD Batubara pada tahun 2020 dengan menggunakan metode Permenpan No. 14 tahun 2017 dengan 9 indikator yaitu persyaratan, system mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, pelaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Diketahui bahwa rerata kepuasan pasien di RSUD Batubara secara keseluruhan adalah 2,75 (nilai kurang dari 3) dengan nilai IKM 69,59 (IKM 85) artinya pelayanan belum berada pada kategori puas dan nilai terendah ada pada indikator penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 2,35. Adapun rekapitulasi data kepuasan di instalasi rawat inap dengan nilai rerata kepuasan yaitu 3,05 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 76,65 artinya pelayanan belum berada pada kategori puas serta kinerja unit pelayanan kurang baik dengan nilai mutu pelayanan C. Salah satu dari sembilan indikator permenpan diketahui bahwa indikator yang paling rendah dalam pelayanan rawat inap adalah penanganan pengaduan penggunaan layanan dengan nilai 2,64 maka peneliti akan fokus membahas indikator penanganan pengaduan penggunaan layanan di bagian rawat inap. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "analisis pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di RSUD Batubara".

## **1.2. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di RSUD Batubara?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Menganalisis pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di RSUD Batubara.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui penanganan keluhan pasien di RSUD Batubara.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan rumah sakit di RSUD Batubara
3. Untuk mengetahui kepuasan pasien di RSUD Batubara.
4. Untuk mengetahui loyalitas pasien di RSUD Batubara.
5. Untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien di RSUD Batubara.
6. Untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien di RSUD Batubara
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD Batubara.
8. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas pasien di RSUD Batubara.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Bagi RSUD Batubara**

1. Bagi institusi khususnya pengelola RSUD Batubara, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan dan sumbang saran dalam upaya memperbaiki manajemen dan mutu pelayanan kesehatan pada

pasien sehingga dapat dihasilkan pelayanan yang bermutu dan memuaskan pasien.

2. Bagi pemerintah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan dan sumbang saran dalam upaya memperbaiki kebijakan pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada pasien.

#### **1.4.2. Manfaat Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pengetahuan tentang upaya untuk manajemen mutu pelayanan kesehatan di RSUD Batubara.

