

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

RSU Royal Prima merupakan salah satu Rumah Sakit Umum yang terletak di kota Medan. Dimana RSU Royal Prima sering mendapat keluhan dari pasien terhadap pelayanan dari RSU. Akan tetapi keluhan tersebut hanya menjadi tumpukan data keluhan dikarenakan belum pernah dilakukan analisa terhadap keluhan tersebut sehingga timbul masalah baru yaitu penanganan terhadap tumpukan data keluhan yang ada tersebut. Dimana faktor penanganan keluhan sangat berdampak pada kepercayaan dan loyalitas pasien RSU Royal Prima. Sehingga perlunya sebuah sistem berbentuk survei pada pasien yang dapat melakukan analisa pengaruh komunikasi pemasaran, kepercayaan, dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien.

Pelayanan kesehatan mencakup upaya pencegahan, pengobatan, dan perawatan penyakit yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Petugas kesehatan bertanggung jawab atas semua kegiatan yang bertujuan meningkatkan kesehatan masyarakat, yang juga sangat dipengaruhi oleh kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan. [1]. Kepercayaan merupakan kunci kesuksesan dalam penggunaan atau pembelian produk, karena mengandalkan keyakinan bahwa perusahaan akan memenuhi harapan. Dimensi kepercayaan meliputi integritas (kejujuran dan nilai-nilai kebenaran), kompetensi (pengetahuan dan keterampilan teknis, interpersonal), konsistensi (kesesuaian antara ucapan dan kenyataan), dan loyalitas (hasil dari komitmen melaksanakan aturan dan kesepakatan) [2].

Keluhan pasien merupakan ungkapan emosional yang timbul karena ketidakpuasan terhadap produk atau layanan yang diberikan. Penanganan keluhan harus dilakukan secara sistematis untuk mencegah terulangnya kesalahan dan memastikan penyelesaian yang efektif. Penanganan yang baik dapat mengubah pelanggan tidak puas menjadi pelanggan loyal. Indikator penanganan keluhan meliputi: empati terhadap pelanggan, respons cepat, keadilan dalam penyelesaian, kemudahan dalam pengaduan, dan

kemampuan untuk mencari solusi. Penanganan keluhan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas.

Customer Relationship Management (CRM) adalah proses yang bertujuan untuk menjalin hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan dengan tujuan menciptakan nilai, kepuasan, dan keuntungan perusahaan. CRM juga memperhatikan keunggulan bersaing dan kualitas produk untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal [3]. Menurut penelitian Mohammad [4] menyoroti pentingnya penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management/CRM) dalam meningkatkan pelayanan. CRM, sebuah gabungan antara proses bisnis dan teknologi, bertujuan untuk memahami pelanggan secara komprehensif sehingga perusahaan, termasuk perguruan tinggi, dapat membedakan produk dan layanan secara kompetitif. Fokus penelitian Mohammad adalah pada identifikasi, akuisisi, konversi, dan retensi pelanggan, dengan penekanan pada mahasiswa dan pasien rumah sakit sebagai objek penelitian. Menurut penelitian lain yang dilakukan oleh Alkhair [5] menyoroti faktor-faktor yang mendukung pelayanan kesehatan optimal, termasuk kesadaran tenaga kesehatan, tanggung jawab petugas kesehatan, ketersediaan dana operasional, dan sarana-prasarana yang memadai. Kualitas pelayanan ini berdampak pada penilaian positif dari masyarakat, seperti yang terlihat dari tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Pratama Bolaang Mongondow Timur sebesar 82.55%, dengan kategori sangat puas. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah dalam metode analisis yang menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Customer Relationship Management (CRM).

Penggunaan aplikasi survei dalam layanan kesehatan rumah sakit memiliki fungsi penting dalam mengumpulkan umpan balik langsung dari pasien untuk evaluasi yang efisien. Dengan aplikasi survei, rumah sakit dapat secara sistematis mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan kesehatan, memperbaiki proses layanan, dan merancang intervensi yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, data dari survei membantu rumah sakit mengambil keputusan berdasarkan bukti dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Dampak positif lainnya adalah reputasi rumah sakit yang lebih baik, karena mereka menunjukkan komitmen terhadap kualitas layanan dan transparansi dalam menerima umpan balik dari pasien. Selain itu, aplikasi survei juga memungkinkan pengembangan hubungan yang lebih

baik antara rumah sakit dan pasien dengan memfasilitasi komunikasi yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Sebuah rumah sakit dapat memilih untuk menyewa pihak ketiga sebagai pengawas dan pengelola tingkat kepuasan layanan rumah sakit ketika mereka menghadapi keterbatasan sumber daya manusia internal atau kurangnya keahlian khusus dalam manajemen survei kepuasan pelanggan. Pihak ketiga ini bisa berupa perusahaan konsultan atau vendor yang memiliki pengalaman dan kemampuan dalam mengelola proses survei, menganalisis data, dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan umpan balik pasien. Tidak semua rumah sakit memiliki tim atau personel yang cukup untuk melakukan tugas ini secara efisien, sehingga mengontrak pihak ketiga dapat menjadi solusi untuk memastikan pengelolaan yang profesional dan terfokus pada meningkatkan kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, aplikasi survei yang dirancang memiliki tujuan untuk memberikan solusi yang efisien dan mandiri bagi rumah sakit dalam mengelola tingkat kepuasan pelanggan tanpa perlu bergantung pada pihak ketiga. Tujuan utama aplikasi survei adalah untuk memungkinkan rumah sakit mengumpulkan umpan balik dari pasien secara langsung, menganalisis data dengan cepat dan akurat, serta merespons masukan serta keluhan dengan lebih efektif. Dengan adanya aplikasi ini, rumah sakit dapat meningkatkan transparansi, responsivitas, dan kualitas layanan secara keseluruhan, yang pada gilirannya dapat memperkuat hubungan dengan pasien dan meningkatkan reputasi mereka di mata masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, RSUD Royal Prima menghadapi masalah khusus di mutu pelayanan untuk pasien rawat jalan. Adapun masalah tersebut di identifikasikan sebagai berikut:

1. Belum tersedia perangkat lunak survei untuk mengetahui tingkat Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Royal Prima.
2. Sering terjadi kesalahan-kesalahan yang sama dan keluhan yang muncul tidak diselesaikan secara efektif dan benar-benar tuntas.
3. Belum adanya penerapan metode pada perangkat lunak survei untuk menganalisa dan mengetahui loyalitas pasien rawat jalan di Royal Prima.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana menganalisa dan merancang aplikasi survei untuk mengetahui Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Royal Prima.
2. Bagaimana mengurangi kesalahan yang sama terulang dan keluhan yang dihadapi dapat diselesaikan secara efektif dan benar-benar tuntas.
3. Bagaimana menerapkan Metode Customer Relationship Management dalam menganalisa dan merancang aplikasi untuk mengetahui loyalitas pasien rawat jalan di Royal Prima.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang dibuat dapat diakses melalui aplikasi *browser* dalam bentuk *website*.
2. Analisa data dilakukan di Rumah Sakit Royal Prima.
3. Sumber *dataset* keluhan diambil dari pasien yang pernah menjalani pengobatan di Royal Prima.
4. Data pasien yang diambil hanya dari data pasien Rawat Jalan.
5. Golongan Pasien yang dilkaukan survey diutamakan golongan pasien BPJS.
6. Faktor pemasalahan untuk meningkatkan kepuasan pasien yang dianalisa antara lain faktor pemasaran, faktor kepercayaan, dan faktor penanganan.
7. Metode yang digunakan dalam analisa adalah Metode Customer Relationship Management.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian yang ditempuh adalah untuk menganalisis Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Royal Prima menggunakan Metode Customer Relationship Management, dengan mempertimbangkan faktor-faktor pemasalahan untuk meningkatkan kepuasan pasien yang dianalisa antara lain faktor pemasaran, faktor kepercayaan, dan faktor penanganan.

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Penulis

Sebagai media pelatihan bagi penulis dalam melakukan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

2. Rumah Sakit

Perangkat lunak yang sudah dibuat dapat digunakan oleh pihak rumah sakit untuk mengukur loyalitas pasien rawat jalan.

3. Kampus

Sebagai referensi untuk dapat mengembangkan penulisan skripsi dibidang Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan, dan Penanganan Keluhan.

1.6 Sistematika Penulisan

Maksud dan tujuan dari pembuatan sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mempermudah penulis dalam membuat dan menyelesaikan permasalahan yang dianalisis oleh penulis sehingga lebih terarah dan lebih terfokus serta diuraikan Bab per-Bab. Sistematika penulisan laporan ini adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, dan sistematika pembahasan..

BAB II : METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan metode sistem baru serta menyajikan keunggulan sistem usulan.

BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan rincian mengenai pengujian yang di lakukan terhadap sistem yang di kembangkan.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan yang merupakan pendapat terakhir berdasarkan uraian-uraian sebelumnya dari hasil pengujian sistem dan saran yang berisi tentang gagasan-gagasan yang dapat di kembangkan selanjutnya