

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Persaingan rumah sakit di Indonesia memaksa beberapa rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu layanan yang perlu ditingkatkan adalah layanan penyelesaian keluhan yang baik agar pelanggan tetap menggunakan layanan rumah sakit. Penanganan keluhan pasien dengan baik memberikan peluang untuk mengubah pasien yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas sehingga pasien dapat meningkatkan loyalitasnya. Pelayanan dikatakan puas jika pengaduan ditangani dengan baik, tidak jika kita puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika keluhan pelanggan terselesaikan dengan baik dan pelayanan ditingkatkan maka pelanggan akan merasa diperhatikan oleh penerima layanan. (Irene, 2020).

Loyalitas pelanggan tentu tidak muncul secara instan, namun terlihat jelas ketika pelanggan berulang kali menggunakan jasa rumah sakit. Hal inilah yang ingin terus eksis oleh setiap rumah sakit dalam memberikan pelayanan. (Atikah F, 2016). Dengan adanya pasien yang setia, maka pasien tidak hanya bersedia menggunakan kembali jasa rumah sakit ketika sakit, namun juga bersedia merekomendasikan penggunaan jasa tersebut kepada orang lain, sahabat, saudara, saudara dan sahabat yang lain.

Bertambahnya rumah sakit swasta di Pangkalan Bun dengan fasilitas yang lebih lengkap, membuat RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun harus siap bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Dikarenakan Rumah sakit daerah selalu menjadi sorotan di masyarakat akan kurangnya kepuasan terhadap penanganan keluhan dari pelanggan. Sehingga pelanggan lebih suka memilih rumah sakit swasta yang dianggap lebih cepat memberikan respon terhadap keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak dilayani dengan baik akan berdampak menurunnya jumlah pasien dan pendapatan rumah sakit sehingga dapat menghambat operasional pelayanan kepada pasien.

Keluhan merupakan masalah di semua negara, terbukti dengan meningkatnya keluhan pasien di seluruh dunia. Di Layanan Kesehatan

Nasional (NHS) Inggris, terdapat 198.739 keluhan pada tahun 2015-16 dan jumlah ini meningkat pada tahun-tahun berikutnya. tahun meningkat 4,9% menjadi 208.415 pengaduan. Pada Pelayanan Rumah Sakit dan Kesehatan Masyarakat (HCHS) pada tahun 2017-2018, jumlah pengaduan tertulis sebanyak 113.989, dimana proporsi terbesar terkait pelayanan rawat inap sebesar 32,7%, Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yaitu sebesar 31,3%. (*Workforce and Facilities*, NHS Digital, 2017).

Berdasarkan data yang didapatkan dari data komplain yang ada di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, baik secara langsung maupun tidak langsung setiap tahun mengalami peningkatan. Pada tahun 2020, jumlah komplain yang masuk sejumlah 218 keluhan dengan 75% keluhan didapat karena jasa yang diterima oleh pasien tidak sesuai dengan yang diharapkannya. Pada tahun 2021 terjadi peningkatan kembali jumlah komplain sebesar 226 keluhan dan pada tahun 2022 meningkat kembali sebanyak 279 keluhan. Pada tahun 2023 ini sudah tercatat dari januari sampai 30 april 2023 sudah terdapat 91 komplain dari pasien maupun keluarga pasien. Berdasarkan studi pendahuluan dari 5 pasien yang komplain dibulan maret, didapatkan 4 pasien puas dengan penanganan keluhan dan akan tetap menggunakan pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun kembali.

Rumah sakit memberikan pelayanan kepada pasien yang sangat dipengaruhi oleh penilaian mereka sendiri. Apabila pasien menerima sesuatu yang tidak sesuai dengan harapannya maka akan menimbulkan perasaan kecewa terhadap pelayanan yang diterimanya. Bila timbul keluhan maka jumlah hormon kortisol di otak akan meningkat sehingga menyebabkan penurunan jumlah hormon serotonin sehingga menimbulkan emosi berlebihan dan stres meningkat (Fauziyah 2021). Hal ini dapat membuat pasien merasa tidak puas dan memutuskan untuk tidak menggunakan jasa rumah sakit lagi. Apabila keluhannya teratasi dengan segera dan baik, maka pasien akan merasa dihargai dan bahagia, sehingga akan menyebabkan peningkatan hormon kortisol yang pada akhirnya akan meningkatkan hormon serotonin dan membuat pasien merasa puas terhadap

pelayanan rumah sakit yang diberikan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang baik dan penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pasien saat menggunakan jasa rumah sakit kembali (Chruch dalam Desty 2019).

Mengingat pentingnya penyelesaian keluhan pasien di setiap rumah sakit, maka manajemen rumah sakit tidak boleh menganggap remeh keluhan pasien, terutama yang berasal dari pasien yang tidak puas. Pasien yang merasa tidak puas dan khususnya dirugikan oleh layanan ini cenderung berbagi pengalamannya dengan delapan hingga 10 orang lainnya (keluarga, teman, dan kolega). Oleh karena itu, mudah bagi mereka untuk membentuk citra buruk terhadap rumah sakit sehingga menimbulkan kerugian besar bagi rumah sakit. Akibatnya pelanggan tidak lagi menggunakan jasa rumah sakit tersebut dan akan berpindah ke rumah sakit lain karena merasa rumah sakit tersebut belum menyelesaikan keluhannya secara memuaskan. Sebaliknya jika setiap keluhan yang dikeluhkan pasien dapat teratasi dan tertangani dengan baik, maka pasien akan selalu setia kembali menggunakan rumah sakit tersebut karena merasa keluhannya telah teratasi dengan baik. Oleh karena itu, sangat penting bagi rumah sakit untuk menangani keluhan pasien dengan baik untuk menjaga loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Rahaji P., (2018) yang melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akan berpengaruh negatif terhadap loyalitas pasien rawat inap di RS Islam Siti Rahmah Padang dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan menyebutkan loyalitas pasien rawat inap di RS Islam Siti Rahmah Padang.

Penelitian yang dilakukan oleh Makmur Sujarwo (2019) Variabel dalam penelitian ini meliputi: visibilitas, aksesibilitas, dan daya tanggap. Masing-masing variabel diwakili dengan nilai regresi sebesar 0,348 untuk variabel tampilan, 0,395 untuk variabel aksesibilitas, dan 0,233 untuk variabel respon dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 sehingga signifikan.

Selama ini penelitian sedang dilakukan. Pada penelitian Putu Hema (2022) diperoleh hasil bahwa penanganan keluhan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Bedah BIMC Kuta. Penyelesaian keluhan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Bedah BIMC Kuta. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Bedah BIMC Kuta.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nurul Alfiah (2018), Terdapat hubungan antara penyelesaian pengaduan dengan loyalitas pelanggan di fasilitas rawat inap RS Islam Siti Aisyah Madiun tahun 2018. Menurutnya, ketika pengaduan rumah sakit tertangani dengan baik maka pelanggan akan merasa bertanggung jawab karena mau mendengarkan dan meningkatkan kualitas. Mengurus. Pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan keluhan yang baik akan menciptakan kepuasan yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan. Jika loyalitas pelanggan tercipta maka rumah sakit akan mendapatkan keuntungan tersendiri dari pelanggan setia tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian pengaruh penanganan keluhan (*complaint handling*) terhadap loyalitas pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui pengaruh penanganan keluhan (*complaint handling*) terhadap loyalitas pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi penanganan keluhan (*complaint handling*) di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

- b. Mengidentifikasi loyalitas pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.
- c. Menganalisis pengaruh penanganan keluhan (*complaint handling*) terhadap loyalitas pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan Masukan ilmu yang berguna dan sebagai bahan pembelajaran dan memperkaya ilmu pengetahuan.

##### 2. Bagi Rumah Sakit

Bagi institusi pelayanan keperawatan sebagai evaluasi dalam penanganan keluhan (*complaint handling*) yang diharapkan menjadi acuan manajemen rumah sakit agar loyalitas pelanggan tetap baik.

##### 3. Bagi Profesi Keperawatan

Menambah referensi dan acuan agar dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien terutama respon terhadap penanganan keluhan (*complaint handling*) agar dapat mempertahankan loyalitas pasien.

##### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah pengetahuan serta referensi bagi penelitian selanjutnya agar dapat dikembangkan kembali penelitian ini.

##### 5. Bagi Pasien

Menambah pengetahuan pasien bagaimana alur keluhan atau aduan dan bagaimana pelaksanaan penanganan masalah di rumah sakit agar dapat mempertimbangkan kembali dalam loyalitas terhadap rumah sakit.

## 6. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian pengaruh penanganan keluhan (*complaint handling*) terhadap loyalitas pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

No	Nama & Tahun	Judul	Variabel	Metode	Hasil	Perbedaan
1	Nurul Alfiyah (2018)	Hubungan penyelesaian keluhan terhadap loyalitas pelanggan pada fasilitas rumah sakit RS Islam Siti Aisyah Madiun 2018	Independen: Penanganan keluhan  Dependen: Loyalitas Pelanggan	Deskriptif korelasi	Penelitian ini menggunakan uji Kendall Tau-b, hasil yang diperoleh nilai $\text{sig}/p = 0,000 < \alpha = 0,05$ berarti ada hubungan antara penanganan pengaduan dengan loyalitas pelanggan Pondok Pesantren RSI Siti Aisyah Madiun dengan korelasi kuat (0,605)	Penelitian ini meneliti hubungan dan nilai koefisien korelasinya dengan menggunakan deskriptif korelasi. Adapun peneliti yang ajukan adalah meneliti ada tidaknya pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien dengan metode kuantitatif analitik
2	Rahaji p., (2018)	Pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RS Islam Siti Rahmah Padang	Independen: Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan  Dependen: Loyalitas Pelanggan	Deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap loyalitas pasien rawat inap di RS Islam Siti Rahmah Padang dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RS Islam Siti Rahmah Padang.	Penelitian ini meneliti pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan dengan loyalitas pasien rawat inap menggunakan deskriptif. Adapun peneliti yang ajukan adalah meneliti ada tidaknya pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien dengan metode kuantitatif analitik
3	Makmur Sujarwo	Mengoptimalkan penanganan keluhan pasien untuk	Independen: Penanganan	Analitik Korelasi	Variabel dalam penelitian ini meliputi: visibilitas, aksesibilitas, dan daya tanggap. Masing-masing variabel diwakili dengan	Penelitian ini melihat optimalnya penanganan keluhan untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan variable

(2019)	meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit	Keluhan			nilai regresi sebesar 0,348 untuk variabel tampilan, 0,395 untuk variabel aksesibilitas, dan 0,233 untuk variabel respon dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 sehingga berarti sangat signifikan.	independen penanganan keluhan dan variable dependen kepuasan dengan metode analitik korelasi. Adapun peneliti yang ajukan adalah meneliti ada tidaknya pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien dengan metode kuantitatif analitik
4	Putu Hema M., (2022)	Dampak penanganan keluhan dan kualitas Layanan pelanggan yang ramah pasien  Kepuasan pasien merupakan variabel mediasi prospektif  Pandemi Covid di RS Bedah BIMC Kuta	Independen: Penanganan Keluhan dan kualitas pelayanan  Dependen : Loyalitas dan kepuasan	<i>Path Analisis</i>	Penyelesaian keluhan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Bedah BIMC Kuta. Penyelesaian keluhan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Bedah BIMC Kuta. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Bedah BIMC Kuta.	Penelitian ini memiliki 4 variabel yaitu penanganan keluhan, kualitas pelayanan, loyalitas dan kepuasan dengan metode <i>path analisis</i> . Sedangkan pada penelitian peneliti hanya 2 variabel dan menggunakan metode kuantitatif analitik

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan keluhan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun  
Sebagian besar responden menilai penanganan keluhan baik
2. Loyalitas pasien keluhan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun  
bahwa sebagian besar responden menunjukkan loyalitas kategori tinggi
3. Ada pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

#### **B. Saran**

1. Bagi Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan masukan ilmu yang berguna dan sebagai bahan pembelajaran dan memperkaya ilmu pengetahuan terutama mengenai penanganan keluhan dan loyalitas pasien.

2. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat menjadi masukan untuk di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun agar lebih memperhatikan kecepatan dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien dan kembali meningkatkan rasa empati kepada pasien. Pada hal dalam menerapkan keadilan dan kemudahan sudah baik dan harus tetap dipertahankan agar penanganan keluhan menjadi lebih baik lagi.

3. Bagi Profesi Keperawatan

Penelitian ini dapat menjadi menambah motivasi perawat untuk meningkatkan pengetahuan bagaimana cara penanganan komplain yang baik dikarenakan perawat merupakan garda terdepan dan terbanyak dalam menghadapi pasien dan keluarga pasien di seluruh fasilitas kesehatan terutama rumah sakit.



4. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat mengembangkan kembali beberapa Indikator yang dianggap perlu diteliti agar terjadi peningkatan loyalitas pasien terhadap pelayanan di rumah sakit.

5. Bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat membuka wawasan pasien untuk memperhatikan Kembali bagaimana penanganan yang sudah dilakukan oleh RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun agar dapat mempertimbangkan Kembali menggunakan jasa pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad (2015) Manajemen Pemasaran Jasa. Alfabeta: Bandung.
- Al Muchtar, Suwarma. (2015). Dasar Penelitian Kualitatif. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri.
- Atikah F, (2016), hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah I Makassar Tahun 2016.
- Berliana, M., Siregar, N., & Gustian, H. D. (2018). The Model of Job Satisfaction and Employee Performance. *International Review of Management and Marketing*
- Dita Aulia (2022) faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: *Scoping Review*
- Dr.Dra.Wiwik Suryandartiwi A, M. (2020). Pengaruh Complaint Handling terhadap Patient Loyalty melalui *Satisfaction Complaint Handling* di Rumah Sakit penyelenggara BPJS Yogyakarta.
- Elis agustina. (2017). Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Keaktifan Lansia Dalam Mengikuti Kegiatan Posyandu Lansia. *Jurnal Keperawatan*, 24
- Fitria Lestari, Ani Yuningsih (2020) Strategi Penanganan Keluhan di Rumah Sakit
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Haryanto, Aris Tri dan Septiana Novita Dewi (2016). Pengaruh KepuasanKonsumen Sebagai Mediator Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Rumah Makan Pondok Padi Organik di Sragen). *Journal of Economic Education*
- Hurriyati, Ratih (2015) Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung:Alfabeta.
- Irene W., (2020) Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. Volume 23
- Kaihatu, Daengs & Indrianto (2015) Manajemen Komplain. Yogyakarta: ANDI
- Krisantus Lau (2020) Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang

- Maklufah, Alfi Alifatul (2022) *Hubungan penanganan keluhan (complaint handling) terhadap loyalitas pasien di rumah sakit amal sehat wonogiri*
- Makmur Sujarwo (2019) *Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit*
- Millani, R. N., Semiarty, R. and Machmud, R. (2019) *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap di RSUD Rasidin Kota Padang, Jurnal Kesehatan Andalas.*
- Muhadi. (2016). *Studi Penanganan Komplain Pasien di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo. Jurnal Manajemen Kesehatan STIKES Yayasan RS. Dr. Soetomo.*
- Musu, Krisantus Lou et al. (2020). *Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Semarang: Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*
- Nisa Fauziyah (2021) *Pengaruh tingkat stres dengan gangguan siklus menstruasi pada mahasiswa tingkat akhir di Universitas Binawan*
- Notoadmojo, Soekidjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta*
- Nurul Alfiah (2018), *Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun Tahun 2018*
- Permenkes (2014) Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*
- Permenkes (2022) tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan*
- Putu Hema M., (2022) *Pengaruh penanganan keluhan dan kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan Kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di masa Pandemi covid di RSK Bedah BIMC, Kuta*
- Santosa, Awan (2017). *Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Tingkat Komplain Pengguna Kartu Kredit di Daerah Istimewa Yogyakarta. (diakses pada tanggal 24 Mei 2018)*
- Saragih, E. J., & Utami, R. A. *Efektifitas Model" PC-JeWa" Perawat terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap. Jurnal Kesehatan Holistik. 2020*
- Sherwood, L. (2014) *Fisiologi manusia : dari sel ke sistem. Edisi 8. Jakarta: EGC*

- Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: In Media.
- Siregar, S. E. (2018). *Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit*. Universitas Sumatera Utara
- Sujarwo, M., & Subekti, S. (2019). Optimalisasi penanganan keluhan pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien pada rumah sakit. *Monex: Journal Research Accounting Politeknik Tegal*
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung
- Sugiyono, (2020) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Trisnawati, Anik (2015) *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Semen Gresik*.
- Workforce and Facilities, NHS Digital. (2017). *Data on Written Complaints in the NHS*. NHS; 2017
- Yanto Kurniawan (2021) *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera)*
- Yuniarti, Vina Sri. (2015) *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. CV Pustaka Setia: Bandung