

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat memerlukan pelayanan kesehatan untuk memperoleh hak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, memperoleh lingkungan hidup yang layak dan sehat, serta memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan yang tercantum di dalam Undang Undang Dasar (UUD) tahun 1945 pasal 28H ayat (1) dan memiliki akses yang sama terkait sumber daya di bidang kesehatan, serta layanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau sesuai dengan yang tercantum di dalam Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 Pasal 4 tentang Kesehatan. Rumah sakit menjadi salah satu perwujudan dari penyelenggaraan layanan kesehatan.

Dalam Undang Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 dikatakan bahwa rumah sakit merupakan institusi layanan kesehatan yang dituntut untuk meningkatkan layanan kesehatan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar derajat kesehatan berskala tinggi. Tidak hanya melalui fasilitas yang tersedia, sikap dan sumber daya manusia dari rumah sakit terkait juga menjadi faktor yang mempengaruhi indikator keberhasilan dari sebuah rumah sakit yang ditinjau melalui kepuasan dan loyalitas pasien yang merupakan dampak dari faktor tersebut (Wartiningsih, 2021). Hal tersebut dapat diwujudkan melalui konsep pelayanan kesehatan yang tepat.

Konsep layanan kesehatan di Indonesia saat ini berfokus pada jaminan mutu dan pembiayaan kesehatan. Hal ini merupakan perubahan dari konsep awal Undang-Undang (UU) Nomor 9 Tahun 1960 yang hanya memberikan layanan kesehatan dalam bentuk pencegahan, pengobatan dan pemulihan. Salah satu perwujudannya adalah layanan kesehatan komprehensif yang hasilnya dapat dievaluasi melalui kepuasan dan loyalitas dari pasien yang mengunjungi rumah sakit.

Layanan komprehensif adalah layanan medis yang memberikan asuhan medis atau manajemen komprehensif yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik pasien terkait dengan masalah kesehatan yang dihadapi, berdasarkan diagnosis menyeluruh yang telah ditetapkan. Upaya pengelolaan layanan yang komprehensif meliputi upaya peningkatan (*promote*), pencegahan (*prevent*), pengobatan atau pengobatan (*cure*) penyakit, dan pemulihan (*rehabilitation*) kesehatan (Setyawan, 2019).

Layanan yang komprehensif memberikan pemahaman kepada pasien tentang bagaimana pengobatan tidak hanya dapat menyelesaikan masalah kesehatan yang dialaminya, tetapi juga mempercepat dan memperpanjang penyembuhan. Layanan yang baik akan memberikan respon dan mutu yang baik pula karena, jika mutu tercapai maka layanan terjamin dan hasilnya dapat mendatangkan keuntungan bagi rumah sakit dan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien.

Kondisi di mana persyaratan dan keinginan seorang konsumen terpenuhi sesuai dengan harapan mereka disebut sebagai kepuasan. Konsumen akan dianggap puas apabila kebutuhan dan keinginannya terpenuhi atau terlampaui seperti yang diharapkan, dan sebaliknya. Kepuasan pasien adalah bagian penting yang digunakan secara luas untuk menilai kualitas layanan medis, mempengaruhi hasil perawatan klinis, retensi pasien serta keluhan malpraktik. Selain itu, kepuasan juga dapat menjadi indikator yang kuat untuk menilai kinerja seorang dokter atau sebuah rumah sakit (Prakash, 2010).

Seorang pasien menginginkan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan memberikan apa yang mereka inginkan, bukan hanya apa yang dibutuhkan untuk mendapatkan sebuah kepuasan. (Hidayati et al., 2014). Layanan dokter, perawat, administrasi, laboratorium, radiologi, farmasi dan makanan yang terintegrasi untuk menghasilkan layanan komprehensif dapat menjadi pengukur kepuasan (Wartiningsih, 2021). Pasien akan merasa puas jika petugas kesehatan dapat memperhatikan masalah kesehatan, membiarkan pasien berbicara tentang kesehatannya, menjelaskan penyakit yang dideritanya, akibat dari masalah kesehatannya, bagaimana kondisi tersebut mempengaruhi kehidupan sehari-harinya dan apa yang harus dilakukan (Platonova dkk., 2015). Kepuasan akan mendatangkan loyalitas dari pasien yang sudah merasakan mutu yang diberikan oleh rumah sakit terkait.

Rumah Sakit Kristen Mojowarno adalah salah satu rumah sakit umum berakreditasi C yang berlokasi di Kabupaten Jombang dan berada di bawah pengawasan yayasan kesehatan GKJW (Gereja Kristen Jawi Wetan). Selain itu, untuk meningkatkan kualitas layanan, tingkat kepuasan serta loyalitas pasien, rumah sakit ini telah bermitra dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. Melalui laman resmi Direktorat Jenderal Layanan Kesehatan, rumah sakit yang memiliki 187 pegawai yang terdiri dari tenaga medis dan non medis telah memenuhi standar akreditasi rumah sakit tingkat PARIPURNA pada 14 November 2016. Selain itu, di dalam website resmi dari Rumah Sakit Kristen Mojowarno, salah satu *value* yaitu ramah, dapat menjadi indikator yang baik bagi penilaian pasien. Fasilitas dan keramahan yang didapatkan oleh pasien dari Rumah Sakit Kristen Mojowarno dapat menjadi nilai tambah bagi Rumah Sakit Kristen Mojowarno untuk meningkatkan angka kepuasan dan loyalitas dari pasien yang berobat di rumah sakit ini.

Rumah Sakit Kristen Mojowarno meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat mencapai Standar Minimal Indikator Nasional Mutu yakni sebesar >76,61% yang kemudian terangkum dalam data evaluasi terkait kepuasan pasien dengan dasar PERMEN PAN & RB no. 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Survei Kepuasan Pasien Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Rumah Sakit Kristen Mojowarno sebagai berikut.

Tabel 1.1 Survei Kepuasan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno Periode Juni 2022 - September 2022

Bulan	Rawat Inap	Rawat Jalan	Penunjang	Rerata
Juni 2022	82,10%	81,24%	80,90%	81,68%
Juli 2022	82,23%	81,28%	81,53%	81,90%
Agustus 2022	82,44%	81,58%	81,48%	82,08%
September 2022	82,86%	81,77%	82,55%	82,58%

Dari data di atas tampak bahwa Rumah Sakit Kristen Mojowarno konsisten dalam memberikan pelayanannya. Namun jika ditinjau dari indikator dalam PERMENPAN & RB no. 14 Tahun 2017 jumlah tersebut masih belum optimal.

Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Layanan Komprehensif Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

1. Apakah aspek layanan komprehensif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno?
3. Bagaimana hubungan layanan komprehensif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah ada hubungan antara pelayanan komprehensif Rumah Sakit Kristen Mojowarno dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan dilaksanakannya penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui aspek layanan komprehensif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.
2. Mengetahui faktor-faktor yang memiliki hubungan dengan kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.
3. Mengetahui hubungan layanan komprehensif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Menjadi referensi dalam penerapan sistem layanan komprehensif dengan pengoptimalan dari potensi yang dimiliki oleh Rumah Sakit.

2. Bagi Fakultas Kedokteran Bidang Kesehatan

Menjadi referensi dalam Ilmu Kesehatan Masyarakat dalam bidang Manajemen Fasilitas Layanan Kesehatan.

3. Bagi peneliti

Menjadi pengalaman untuk mengasah dan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di perkuliahan serta menambah wawasan dan pengetahuan dalam Ilmu Kesehatan Masyarakat terkait Manajemen Fasilitas Layanan Kesehatan.

4. Bagi Subjek Penelitian

Memperoleh pengetahuan dan informasi terkait pelayanan komprehensif yang dapat menjadi dasar untuk mempertimbangkan pilihan pengobatannya.

5. Bagi peneliti lain

Menjadi referensi untuk penelitian dengan topik dan bahasan yang kurang lebih sama.

6. Bagi Masyarakat

Memberi informasi mengenai gambaran dan penerapan dari layanan komprehensif.

