

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Tujuan utama rumah sakit adalah memberikan kebahagiaan bagi pasien. Kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan citra rumah sakit. Kualitas pelayanan yang buruk ini berdampak pada pasien yang tidak mau menggunakan fasilitas rumah sakit untuk rawat inap ketika sakit (Irfan, Andi, 2021). Sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh rumah sakit (dalam hal ini perawat dan dokter) (Irfan, Andi, 2021). Perawat maupun dokter adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien (Andrianti, S., & Marlina, 2022). Setelah menggunakan pelayanan rumah sakit, pasien akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan dengan apa yang sebenarnya mereka terima. Selain itu, beberapa orang enggan pergi ke rumah sakit karena tidak percaya dengan institusi tersebut. Hal ini dikarenakan kondisi pasien dan ruangan rumah sakit yang seram, serta kurangnya kontak antara petugas rumah sakit dan keluarga pasien (Irfan, Andi, 2021).

Dalam situasi pertunjukan, organisasi menghadapi tantangan besar untuk menjadi dinamis, sangat inventif dan kompeten untuk menciptakan strategi pelayanan pada rumah sakit bersama dengan kepuasan pasien yang sengit (Fragouli, 2015). Kejadian keselamatan pasien tetap menjadi isu utama bagi

semua rumah sakit bersertifikat sebagai ukuran peningkatan kualitas dan keselamatan pasien, dengan semua layanan menimbulkan risiko terhadap keselamatan pasien (Hidayah & Arfah, 2022). Manajemen mutu merupakan metrik yang digunakan untuk menganalisis seberapa baik kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi ketika mereka mendapatkan perawatan kesehatan di rumah sakit (Pasalli' & Patattan, 2021). Satu-satunya teknik yang digunakan rumah sakit untuk meningkatkan indikator keselamatannya adalah Total Quality Management (TQM). Total Quality Management adalah karakteristik TQM yang berfokus pada peningkatan kualitas sekaligus meningkatkan kebahagiaan pelanggan (Dewi et al., 2022). TQM bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan daya tanggap organisasi layanan kesehatan dengan melibatkan seluruh anggota staf dalam semua proses kegiatan peningkatan kualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan yang menggunakan layanan organisasi tersebut (Sains et al., 2022). Tingkat keberhasilan suatu pelayanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya ditunjukkan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa Service Quality (Servqual) sesuai untuk digunakan dalam berbagai konteks layanan berdasarkan sejumlah metodologi yang ada (Wahju et al., 2021). Layanan pelanggan terbaik dimulai dengan pendaftaran pasien, waktu tunggu yang cepat hingga bertemu dengan dokter, dan perawat dan dokter yang sopan ketika tiba saatnya untuk pemeriksaan. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit harus mendukung penerapan Total Quality Management yang tepat guna mewujudkan tingkat pelayanan yang terbaik, karena hal ini tidak dapat dicapai tanpa komitmen

manajemen dan perencanaan strategis (Gabriella Suarez Pratiwi, Adang Bachtiar, 2022).

Kepuasan pasien merupakan perasaan puas apabila mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan segala kebutuhan dan keinginannya, sebagai hasil dari peningkatan kualitas layanan kesehatan, sangat penting untuk mengukur tingkat kepuasan pasien (Megawati et al., 2017). Kepuasan pelanggan dicapai dengan keunggulan kinerja untuk memuaskan pelanggan melalui mekanisme dan prosedur kerja di antara pekerja terlepas dari posisi administratif mereka untuk memberikan nilai kualitas kepada pelanggan dengan melakukan hal yang benar sejak awal dan permanen yaitu, tujuan peningkatan fungsi dan operasi organisasi adalah menyediakan produk dan jasa untuk mencapai kepuasan dan kebahagiaan konsumen (Rebelo & Gomes, 2017). Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya, TQM diperlukan untuk pemeliharaan sistem perawatan kesehatan dengan kata lain, organisasi kesehatan yang menerapkan program manajemen mutu akan melihat hasil yang sangat baik bagi semua pihak yang terlibat, terutama pelanggan (Sadeh, 2017).

(Gohain et al., 2018) mengklaim bahwa penelitian SERVQUAL masih kurang banyak rumah sakit di negara berkembang. Hasil penelitian terdahulu (Anggraini Susanti, Amran Razak, 2021) Banyaknya fenomena yang terjadi berkaitan dengan kualitas layanan yang diterima masih kurang baik seperti sikap dan perilaku pelayanan Kesehatan masih kurang memuaskan, Kurangnya informasi dari pemberi pelayanan atau rumah sakit kepada pasien atau keluarga pasien tentang pelayanan kesehatan yang sesuai dengan mutu

pelayanan. Gambaran kasus tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan khususnya di Rumah Sakit Laburan Baji Kota Makassar masih di bawah standar sehingga pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien tidak banyak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. (Ritna Rahmawati Dewi, 2016) Penyelenggara pelayanan kesehatan harus memperhatikan masalah loyalitas pasien yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dengan mengkaji sarana dan prasarana fisik, kemampuan memberikan pelayanan kesehatan, kecepatan pemberian pelayanan, jaminan dan kepastian yang diberikan kepada pasien, serta empati yang diberikan untuk menciptakan kepuasan pasien. (Oktaria Syur'an & Ruf, 2020) Untuk mencapai kepuasan pelanggan yang menumbuhkan loyalitas masyarakat atau pasien terus menggunakan layanan lembaga kesehatan, pelaksanaan lembaga kesehatan dalam penyediaan layanan kesehatan harus menawarkan layanan terbaik kepada pasien.

**Table 1 1. Research Gap**

No	Jenis Gap	Penjabaran
1.	Kontroversi riset	(Rahman et al., 2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien . Sedangkan menurut (Sri Hartini, 2020) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pasien.

2.	Kontroversi riset	(Azhari et al., 2020) kepuasan pasien berpengaruh langsung positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Sedangkan menurut (Nazaruddin, 2017) Hasil penelitian yang diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien .
3.	Kontroversi riset	(Alwie, 2017) kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. (Budiharto, 2020) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

Sumber.( (Rahman et al., 2021); Sri Hartini, 2020;(Azhari et al., 2020);(Nazaruddin, 2017) (Alwie, 2017; (Budiharto, 2020)).

Objek penelitian ini adalah pasien rumah sakit alasan pemilihan objek ini di karenakan peneliti menemukan fenomena masalah terkait ketidak puasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan (dokter, perawat, bidan) pada saat memberikan pelayanan tidak sepenuhnya menunjukkan sikap care/simpaty kepada pasien(Soumokil et al., 2021). Berdasarkan fakta yang ditemukan bahwa rumah sakit memiliki masalah dengan kualitas layanan yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien dan menurunkan keinginan mereka untuk berkunjung kembali ( loyalty). Permasalahan tersebut membuat tidak puas pasien dengan rumah sakit tempat mereka dirawat. Untuk itu, rumah sakit bersama paramedis dan perawat dapat meningkatkan

profesionalismenya dalam melaksanakan tugasnya guna memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada pasien dan keluarganya. Oleh karena itu peneliti melakukan pertanyaan.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh manajemen mutu terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien ?
3. Bagaimana manajemen mutu dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh manajemen mutu terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien
3. Untuk mengetahui pengaruh manajemen mutu dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien

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

1. Bagi penulis :
  - a. Dapat mempraktekkan teori yang diperoleh dan belajar untuk mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan serta digunakan sebagai tambahan informasi dan memperluas wawasan pengetahuan.
  - b. Penelitian dapat digunakan sebagai bahan perbandingan sampai

sejauh mana teori-teori tentang Manajemen Mutu, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien yang didapat selama masa perkuliahan dapat diterapkan dalam dunia nyata.

2. Bagi pihak lain :

- a. Diharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang tertarik dengan bidang ini.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi yang kelak bermanfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

3. Bagi Lembaga kesehatan

Hasil ini diharapkan dapat membantu lembaga kesehatan dalam melakukan penilaian manajemen mutu dan kualitas layanan mampu memfokuskan peningkatan loyalitas pasien seperti manajemen staf rumah sakit melayani pasien sesuai SOP untuk kenyamanan pasien berobat di rumah sakit maka dengan itu pasien akan loyal terhadap rumah sakit dan dengan peningkatan loyalitas rumah sakit maka tercapailah tujuan rumah sakit.