

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Gawat darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis secara guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut. (Depkes RI, 2009).

Di Indonesia, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Depkes RI (2014) di 27 rumah sakit kabupaten dan kota pada tahun 2001, mendapatkan hasil keperawatan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh pasien, diantaranya perawat tidak memperkenalkan diri kepada pasien maupun keluarga pasien, kurangnya penjelasan atau informasi dan komunikasi pada waktu memberikan asuhan keperawatan dan masih kurangnya kegiatan monitoring dan observasi.

Rumah sakit merupakan usaha pelayanan jasa kesehatan yang salah satunya berdasar pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilannya. Kualitas pelayanan dari rumah sakit ditentukan oleh beberapa faktor antara lain faktor karyawan, sistem teknologi dan keterlibatan pelanggan yang diharapkan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang tercipta (Tjiptono, 2010).

Berdasarkan definisi dari WHO (*World Health Organization*), rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menjalankan pelayanan paripurna (komprehensif) yaitu penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Sedangkan UU No

44 Tahun 2009 Pasal 1 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Kotler (2000) mengatakan “Keberhasilan jangka panjang dari merek tertentu tidak didasarkan pada jumlah konsumen yang membeli hanya sekali, tapi pada jumlah yang menjadi mengulang pembelian”. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa konsumen yang loyal tidak diukur dari berapa banyak dia membeli, tapi dari berapa sering dia melakukan pembelian ulang, termasuk disini merekomendasikan orang lain untuk membeli. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas yaitu kepuasan pelanggan yaitu sebagai perasaan suka/tidak seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya. Kualitas jasa yaitu jasa mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, citra, dan rintangan untuk berpindah (Kotler, 2012).

Zeithaml (2006) tujuan akhir keberhasilan suatu perusahaan menjalin hubungan relasi dengan pelanggannya adalah untuk membentuk loyalitas yang kuat. Indikator dari loyalitas yang kuat adalah (1) *Say positive things*, adalah mengatakan hal yang positif tentang produk yang telah dikonsumsi. (2) *Recommend friend*, adalah merekomendasikan produk yang telah dikonsumsi kepada teman. (3) *Continue purchasing*, adalah pembelian yang dilakukan secara terus menerus terhadap produk yang telah dikonsumsi.

Dalam rangka menjaga kesetiaan pasien, rumah sakit yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus dapat memberikan kepada para pasien berupa jasa pelayanan yang bermutu lebih baik, harga lebih murah dari pesaingnya. Pasien merasa tidak puas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah ke rumah sakit lain yang

dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik, agar suatu rumah sakit dapat bertahan memenangkan persaingan tersebut, maka rumah sakit harus memiliki pasien yang setia (*customer loyalty*) untuk mencapai maka rumah sakit harus melakukan reformasi program demi mendapatkan pasien yang setia (Kotler, 2009).

Kepuasan pasien dalam pelayanan *antenatal care* yang berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan *antenatal care*, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentasi pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan hasil survei dengan indikator kinerja rumah sakit. Berdasarkan SK Menteri Kesehatan No 983/Menkes/SK/XI/1992 menyebutkan bahwa Rumah Sakit Umum adalah yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik, dan subspecialistik. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi dan produk yang dirasakan dan yang diharapkannya (Rangkuti, 2006).

Pelayanan Antenatal Care (ANC) merupakan pelayanan yang di berikan kepada ibu hamil untuk memantau kemajuan kehamilan dan memastikan ibu dan tumbuh kembang janin. Pada saat ini Angka Kematian Ibu (AKI) menurun dari 390/100.000 kelahiran hidup pada tahun 1994 menjadi 228/100.000 kelahiran hidup pada tahun 2007. Namun masih dibutuhkan usaha ekstra yang lebih besar lagi untuk bisa mencapai Millenium Development Goals (MDGs) pada tahun 2015 yaitu 102/100.000 kelahiran hidup, sementara Angka Kematian Bayi (AKB) 34 bayi di perkirakan meninggal dari 100.000 kelahiran. Angka tersebut masih jauh dari target nasional tahun 2015 dimana AKI Indonesia di harapkan dapat terus menurun hingga

102/100.000 kelahiran. Sementara untuk AKB diharapkan dapat terus ditekan menjadi 32/100.000 kelahiran (WHO, 2010).

Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2008 jumlah kematian ibu adalah 121/100.000 kelahiran hidup dan tahun 2009 menurun menjadi 118/100.000 kelahiran hidup. Tahun 2010 cakupan K1 di Indonesia baru delapan provinsi yang mencapai target MDGs dan pada cakupan K4 belum ada provinsi yang mencapai target MDGs. Sedangkan cakupan pelayanan antenatal menurut kabupaten/kota di DKI Jakarta menunjukkan bahwa tahun 2008 tercatat sebesar 0,29% dan tahun 2009 tercatat sebesar 11,26% ibu hamil yang tidak teratur kunjungan antenatalnya. Berdasarkan data dari Puskesmas di DKI Jakarta, pada tahun 2011 pada cakupan K1 jumlah kunjungan sebanyak 664 orang (89,0%) sedang untuk cakupan K4 adalah sebanyak 659 orang (88,0%) jumlah kunjungan. Tahun 2012 pada cakupan K1 jumlah kunjungan sebanyak 698 orang (92,0%) sedang untuk cakupan K4 sebanyak 672 orang (89,0%). Data tersebut cakupan K4 belum mencapai target renstra tahun 2012 yaitu (90,0%).

RSAB Harapan Kita adalah Rumah Sakit kelas A yang terletak di wilayah Jakarta Barat. Berdiri sejak tahun 1979 dan diperbaharui sejak tahun 2005. Rumah Sakit ini bergerak dibidang jasa layanan kesehatan rawat inap dan rawat jalan. Saat ini dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah semakin luas, karena selain melaksanakan pelayanan sosial dan pendidikan/penelitian, juga menjalankan Badan Layanan Umum pada pengelolaan bidang keuangan, sehingga rumah sakit harus dapat menghasilkan pendapatan yang potensial.

Data kunjungan *antenatal care* di Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita pada bulan Januari – Juni tahun 2016, menunjukkan bahwa kunjungan pasien *antenatal care* di Poliklinik Kebidanan Anyelir memiliki rata-rata 1.087 pasien

perbulan, dimana kunjungan pada bulan Februari dan Maret berada dibawah rata-rata kunjungan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 22 september 2016, dengan melakukan wawancara kepada 10 ibu hamil, didapatkan 6 ibu hamil tidak melakukan kunjungan *antenatal care* secara rutin di Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita, dan 4 ibu hamil melakukan kunjungan *antenatal care* secara rutin di Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita. Ibu hamil tidak hanya memeriksakan kehamilannya di Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita saja, tetapi ke pusat pelayanan lainnya seperti puskesmas, klinik bersalin, dan lain sebagainya. Dampak dari ketidak loyalitas pasien menyebabkan utilitas pelayanan berkurang, sehingga kapasitas yang diperlukan semakin tinggi untuk mempertahankan pelayanan yang lebih baik. Masalah kepuasan di di Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita ini terutama di Poliklinik Kebidanan Anyelir seperti, waktu tunggu yang terlalu lama, kedatangan dokter terlambat karena operasi di Rumah Sakit lain yang mendadak, tidak ada pemberitahuan kepada dokter yang bersangkutan kalau sudah ada pasien yang menunggu, dokter tidak bisa hadir, tetapi tidak ada pemberitahuan sebelumnya, dan lahan parkir yang tidak cukup, sehingga kesulitan mendapatkan parkir. Seharusnya untuk meminimalisir waktu tunggu pasien yang terlalu lama dokter harus memulai jam prakteknya tepat waktu dan penjadwalan operasi efektif yang matang sehingga tidak mengganggu jam pelayanan dokter di rawat jalan. Maka berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien *antenatal care* di poliklinik kebidanan anyelir RSAB Harapan Kita.

1.2. Rumusan Masalah

Kepuasan pasien dalam pelayanan *antenatal care* yang berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan *antenatal care*, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentasi pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan hasil survei dengan indikator kinerja rumah sakit. Dengan harapan bahwa semakin puas pasien yang mendapatkan pelayanan khususnya *antenatal care* maka dapat tercipta loyalitas pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti membuat rumusan masalah “Apakah Terdapat Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien *Antenatal Care* di Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita?”

1.3. Pertanyaan Penelitian

Adapun yang menjadi pertanyaan pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien *antanatal care* di poliklinik kebidanan anyelir RSAB Harapan Kita?
2. Bagaimana loyalitas pasien *antanatal care* di poliklinik kebidanan anyelir RSAB Harapan Kita?
3. Bagaimana hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien *antenatal care* di poliklinik kebidanan anyelir RSAB Harapan Kita?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien *antenatal care* di poliklinik kebidanan anyelir RSAB Harapan Kita.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien *antenatal care* di poliklinik kebidanan anyelir RSAB Harapan Kita.
- b. Mengidentifikasi loyalitas pasien *antenatal care* di poliklinik kebidanan anyelir RSAB Harapan Kita.
- c. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien *antenatal care* di poliklinik kebidanan anyelir RSAB Harapan Kita.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

- a. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi petugas kesehatan yaitu menambah pengetahuan mengenai pentingnya memberikan penyuluhan kesehatan kepada ibu hamil supaya rajin untuk melakukan pemeriksaan kehamilan di pusat kesehatan.
- b. Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai evaluasi kepada petugas kesehatan dalam pelaksanaan di lapangan agar dapat meningkatkan penyuluhan kepada masyarakat, dan dapat menambah pengetahuan masyarakat dengan disiplin dalam pemeriksaan kehamilan, sehingga tingkat derajat kehidupan dapat ditingkatkan.

2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Terbinanya kerja sama dengan Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita dalam upaya meningkatkan keterkaitan dan kesepadanan antara substansi akademik dengan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam pembangunan kesehatan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan literatur kepada peneliti lain agar dapat menyempurnakan penelitian-penelitian yang sudah ada sebelumnya.