

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Unit pelayanan kesehatan seperti halnya klinik kesehatan, dituntut untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Penyedia layanan kesehatan harus lebih fokus pada kepuasan pasien sebagai cara untuk mendapatkan dan mempertahankan pangsa pasar, menjaga loyalitas pasien serta mendapatkan pelanggan atau pasien baru (Mendrofa, K., et al. 2022).

Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan konsumen, maka konsumen tidak puas dan berakibat tidak loyal terhadap tersebut. Ketidakpuasan konsumen dapat disebabkan oleh bermacam-macam hal dan nantinya akan menimbulkan keluhan (*complaint*). Sebagai perusahaan jasa yang baik, wajib menangani keluhan (*complaint handling*) tersebut dengan baik sehingga konsumen merasa ada perbaikan dari ketidakpuasan konsumen terhadap jasa (Zalsabila, D et al, 2023).

Menurut Tjiptono (2017) umumnya pelanggan yang tidak puas pada sebuah jasa dan menyampaikan keluhannya tidak sebanyak pada kasus ketidakpuasan terhadap barang. Sehingga komplain dari pelanggan yang tidak puas akan berpengaruh pada loyalitas. Apabila pelanggan tersebut merasa puas, maka pelanggan tersebut akan menggunakan jasa yang ditawarkan kembali, sebaliknya apabila pelanggan merasa tidak puas maka pelanggan cenderung akan melakukan komplain dan tidak akan menggunakan jasa yang

ditawarkan kembali.

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan yang setia. Apabila keluhan konsumen ditanggapi positif dan diperbaiki, konsumen akan merasa diperhatikan oleh perusahaan. Dalam hal ini, kepuasan terhadap penanganan keluhan akan menjadi lebih tinggi daripada kepuasan akan barang ataupun jasa yang telah dikonsumsi (Sanjayawati, H., 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Manta R dan Wijoyo, Y. (2024) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Dan Penanganan Keluhan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik Pratama Nayaka Era Husada DKI Jakarta” dengan jumlah populasi penelitian sebanyak 100 orang menunjukkan bahwa tiap dimensi servqual berada pada indeks negatif, yang artinya ada beberapa pasien yang belum sepenuhnya merasa puas dengan pelayanan yang diterima dari instalasi farmasi Klinik Nayaka Era Husada 09. Hasil Customer satisfaction Index (CSI) terhadap 5 dimensi servqual dan penanganan keluhan secara menyeluruh berada dalam kategori good yang artinya bahwa belum mencapai 87%<CSI (excellent). Untuk mencapai excellent maka pihak klinik dan manajemen dapat bekerja sama dalam perbaikan kedepannya, ada beberapa aspek untuk memaksimalkan kepuasan pasien dalam pelayanan. Hasil IPA (Importance Performance Analysis) menunjukkan yang berada di kuadran A menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan yang meliputi: dimensi tangibles, assurance, empathy, dan penanganan keluhan. Selanjutnya berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh

Larasati, T., Tj, H. W., & Wahyoedi, S. (2023) menjelaskan bahwa ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi oleh Kepuasan Pasien Pada Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi. Sebuah penelitian oleh Hartono dan Suharyono (2018) menggarisbawahi pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Menurut mereka, kepuasan pasien tidak hanya mempengaruhi persepsi mereka terhadap lembaga pelayanan kesehatan, tetapi juga berdampak pada loyalitas pasien. Loyalitas ini tidak hanya berarti pasien akan kembali ke lembaga yang sama untuk mendapatkan pelayanan, tetapi mereka juga cenderung merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, lembaga pelayanan kesehatan harus terus berinovasi, meningkatkan standar mereka, dan memastikan bahwa mereka selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim memberikan pelayanan kesehatan umum, gigi, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan tes kesehatan SIM(Surat Ijin Mengemudi). Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim merupakan salah satu unsur fungsi dari Mapolda Jatim yang bertanggung jawab kepada Anggota Mapolda Jatim di bawah bimbingan Kabiddokkes dalam setiap pelaksanaan tugasnya. Poliklinik bertugas menyelenggarakan kegiatan kedokteran dan pelayanan kesehatan serta dapat melaksanakan rawat jalan bagi pegawai negeri pada polri, keluarga, dan masyarakat.

Berdasarkan kebijakan yang dilaksanakan di klinik terdapat dua jenis keluhan yang ada, yaitu keluhan dengan kasus *Medicolegal* (permasalahan yang berhubungan dengan malpraktek) atau yang bersifat medis dan kasus *Nonmedicolegal* (permasalahan yang berhubungan dengan non medis). Cara

penyampaian keluhan tersebut beragam yaitu dapat melalui kotak saran yang tersedia disetiap unit ruangan, secara langsung (lisan) kepada petugas klinik melalui telepon, dan melalui email.

Penanganan keluhan dengan kasus medis adalah dari awal pasien/keluarga pasien menyampaikan keluhannya dan pihak humas menerima keluhan tersebut, lalu pihak humas akan menghubungi dan melaporkan kasus tersebut ke Kepala klinik dan Pelayanan Medis. Jika tidak ada pelanggaran pihak humas akan mengkomunikasikan kepada pasien/keluarga pasien bahwa ada salah persepsi. Jika terbukti ada pelanggaran maka akan menghubungi bagian Etik dan Kedisiplinan kemudian kebagian Komite Medis. Komite Medis akan menghubungi Sub Komite Etika dan Disiplin Profesi Medis, selanjutnya tenaga medis yang melanggar akan dipanggil dan dilakukan klarifikasi. Jika terbukti melanggar maka Direktur akan merekomendasikan sanksi kepada tenaga medis berupa surat peringatan. Sanksi tersebut berupa lisan atau tulisan. Terdapat catatan, apabila masalah berkaitan dengan hukum, maka penyelesaiannya bekerjasama dengan bagian hukum.

Penanganan keluhan dengan kasus non medis adalah dari awal pasien/keluarga pasien menyampaikan keluhannya, petugas yang menerima komplain akan menyampaikan pada petugas jaga unit terkait/Humas. Jika terselesaikan maka kasus ditutup jika belum kasus tersebut akan disampaikan kepada Kepala ruang/pengawas. Jika tidak terselesaikan kasus akan disampaikan kepada pihak Manajer dan akan diselesaikan jika belum terselesaikan maka kasus akan langsung ditangani oleh Kepala klinik.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Desember 2024 di Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim, didapatkan sumber data sekunder keluhan pelanggan rawat jalan pada tahun 2024, dengan hasil data pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Data Keluhan Pasien di Di Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim Tahun 2024

| No. | Bulan | Jumlah Keluhan | Persentase (%) |
|--------------|-----------|----------------|----------------|
| 1. | Juli | 29 | 12 |
| 2. | Agustus | 21 | 8 |
| 3. | September | 22 | 9 |
| 4. | Oktober | 48 | 20 |
| 5. | November | 56 | 23 |
| 6. | Desember | 68 | 28 |
| Total | | 244 | 100 |

Sumber: Data Sekunder Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim
Tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada bulan juli sampai september jumlah keluhan pasien mengalami penurunan dari 12 % menjadi 9% dan meningkat pada bulan oktober sampai desember dari 20% menjadi 28% keluhan. Terjadinya peningkatan keluhan tersebut dikarenakan pelayanan jasa yang diterima oleh pasien tidak sesuai dengan harapannya akibatnya pelanggan mengeluh dan tidak puas, ketidakpuasan ini dapat berdampak pada loyalitas pasien.

Data kepuasan pelanggan menunjukkan Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim belum memenuhi standar sebesar 90% (SPM), dengan angka kepuasan yang dicapai klinik sebesar 65,6% dan sisanya 34,4% pelanggan tidak puas. Angka kepuasan tersebut masih tergolong rendah atau belum memuhi standar Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah terdapat peningkatan keluhan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim pada bulan Juli-Desember Tahun 2024 dan angka kepuasan pasien atau pelanggan sebesar 65,6% masih belum memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga terdapat indikasi bahwa permasalahan tersebut dapat menyebabkan pelanggan tidak puas, ketidakpuasan ini akan menyebabkan loyalitas pelanggan menjadi rendah.

Menurut Tjiptono (2017), bahwa penanganan complain secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk/jasa perusahaan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan yang abadi. Mengingat pentingnya penanganan keluhan pelanggan dalam setiap perusahaan jasa maka sebaiknya para pelaku usaha tidak memandang keluhan pelanggan sebagai hal yang sepele, terutama pelanggan yang tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas dan apalagi merasa dirugikan oleh suatu perusahaan jasa akan berpotensi menceritakan pengalamannya kepada 8 sampai dengan 10 orang lain (keluarga, teman dan sejawat). Dengan demikian, citra buruk unit pelayanan kesehatan dengan mudahnya berkembang diantara mereka, dan ini sangat merugikan instansi tersebut. Akibatnya, pelanggan tidak akan kembali memanfaatkan jasa pelayanan di instansi tersebut dan akan berpindah ke tempat yang lain karena merasa keluhannya tidak ditanggapi dengan baik. Oleh karena itu, sangat penting bagi instansi pelayanan kesehatan untuk menangani keluhan pelanggan dengan baik agar terciptanya loyalitas pelanggan.

Berdasarkan pemaparan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penanganan Komplain Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu :

Apakah ada Pengaruh Penanganan Komplain Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh penanganan komplain pelayanan kesehatan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi penanganan komplain pelayanan kesehatan pasien Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim
- c. Mengidentifikasi loyalitas pasien Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim.
- d. Menganalisis pengaruh penanganan komplain pelayanan kesehatan

terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim.

- e. Menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi tentang manajemen sumber daya kesehatan bagi mahasiswa kesehatan serta menjadi sumber pustaka untuk penelitian pengembangan kualitas pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim.

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam upaya peningkatan pelayanan pelanggan khususnya dalam bidang penanganan keluhan pelanggan.

- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang lebih mengenai ruang lingkup pemasaran jasa khususnya mengenai penanganan keluhan (*complaint handling*) dan loyalitas pasien Klinik Pratama Biddokkes A Yani Polda Jatim dan sebagai media yang dapat menunjang pembelajaran peneliti ke arah yang lebih baik.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.2 Keaslian Penelitian

| No. | Nama Penulis dan Judul Penelitian | Model Analisis | Hasil Penelitian |
|-----|--|---|--|
| 1. | Anik Trisnawati, (2015) Pengaruh <i>Handling Complaint</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan (pasien) di Rumah Sakit Semen Gresik | Metode penelitian kuantitatif, dengan sampel 80 pasien rawat inap dan jalan dan dianalisis dengan regresi linier | Terdapat pengaruh signifikan antara penanganan komplain terhadap kepuasan pasien. Dari lima variabel yang paling berpengaruh positif dan signifikan adalah kecepatan. |
| 2. | Lina Marlina, (2017) Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan di RSUD. AM. Parikesit Tenggarong | Metode penelitian deskriptif kualitatif dan data dianalisa dengan Teknik analisis masalah (<i>Flowchart</i>). | Tata kelola keluhan pasien sudah dikelola dengan baik sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kesetaraan dan kewajaran. |
| 3. | Susi Indriyani, Selvi Mardina Tahun (2016), Pengaruh Penanganan Keluhan (<i>Complaint Handling</i>) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung | <i>Explanatory research</i> dan Regresi Linier Berganda | Variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan Empati (X5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa (Y). |
| 4. | Ayu Ferdani, (2017) Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Penerapan <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Inap | Metode penelitian kuantitatif <i>crosssectional</i> pada 63 pasien rawat inap dan dianalisis dengan uji regresi. | Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara persepsi pasien tentang penerapan <i>Relationship Marketing</i> terhadap loyalitas pasien |
| 5. | Kurniawan, Y., Tj, H. W., & Fushen, F., (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). | Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan sampel pengguna BPJS (50 pasien rawat inap dan 50 pasien rawat jalan, data di analisis dengan SEM. | Hasil penelitian menjelaskan bahwa ada pengaruh langsung kualitas layanan dan penanganan keluhan lebih mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan pengaruh tidak langsung kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien mempunyai hubungan yang juga signifikan. |
| 6. | Larasati, T., Tj, H. W., & Wahyoedi, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh | Penelitian kuantitatif dengan 120 pasien BPJS sebagai sampel dan data dianalisis menggunakan SEM | Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh langsung seperti kualitas pelayanan dan penanganan pengaduan mempunyai hubungan yang lebih signifikan terhadap kepuasan pasien, |

| No. | Nama Penulis dan Judul Penelitian | Model Analisis | Hasil Penelitian |
|-----|---|---|---|
| | Kepuasan Pasien Pada Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi | | |
| 7. | Rampi, C. N., Tj, H. W., & Fushen, F. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Kepuasan Pasien Di Klinik Utama Ardira | Penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 200 responden dan data dianalisis menggunakan SEM | Hasil penelitian menunjukkan: kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas pasien. Kualitas layanan dan kepercayaan juga berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien melalui mediasi kepuasan pasien. |