

. BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit (RS) merupakan bagian dari sistem kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan dengan menggunakan sumber daya dan jaringan rujukan yang terencana dengan baik untuk merespons kebutuhan kesehatan masyarakat secara efisien. Rumah sakit juga merupakan elemen penting dari *Universal Health Coverage (UHC)* atau cakupan kesehatan semesta dan *Sustainable Development Goals (SDGs)* atau tujuan pembangunan berkelanjutan yang didukung koordinasi dan integrasi perawat dan perawatan profesional (WHO, 2020).

RS memiliki keunikan tersendiri karena selain merupakan suatu organisasi yang mempunyai misi sosial kemanusiaan dibidang pelayanan kesehatan, RS juga harus menjalankan fungsi bisnisnya agar dapat tumbuh dan berkembang. Dimasa sekarang RS dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dalam bentuk sosial dan bisnis, hal tersebut berarti terjadi perubahan paradigma dimana pengelolaan RS tidak hanya sebagai pemberi layanan publik dan bersifat birokratis, namun juga sebagai pemberi layanan pasar dan harus dikelola secara *entrepreneur* dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Berdasarkan Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang RS memberi peluang pada RS untuk berkembang menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Tujuan dari BLUD adalah meningkatkan

akuntabilitas kinerja dan profesionalisme dalam pelayanan kesehatan serta meningkatkan kualitas pelayanan serta pemberian layanan umum secara lebih efektif dan efisien sejalan dengan praktik persaingan bisnis yang sehat.

Perkembangan RS di Indonesia dari sisi pertumbuhan jumlahnya terus meningkat, data pertumbuhan rumah sakit di Indonesia tahun 2017 – 2021 menurut versi resmi pemerintah dalam profil kesehatan Indonesia 2021 menunjukkan tahun 2017 sebesar 1.286 RS, meningkat di tahun 2018 menjadi sebesar 1.336 RS, kembali meningkat ditahun 2019 menjadi sebesar 1.388 RS, kembali meningkat ditahun 2020 menjadi sebesar 1.445 RS dan terus meningkat ditahun 2021 menjadi sebesar 1.496 RS (Kemenkes RI, 2021).

Perkembangan RS di Provinsi Lampung juga mengalami peningkatan dalam kurun waktu tahun 2019 - 2021, berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Lampung perkembangan jumlah sarana pelayanan kesehatan Rujukan Rumah Sakit di Provinsi Lampung pada tahun 2019 sebesar 57 RS, meningkat ditahun 2020 menjadi sebesar 62 RS dan kembali meningkat ditahun 2021 menjadi sebesar 65 RS (Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2021).

Perkembangan RS di Tulang Bawang Barat sebaga salah satu Kabupaten di Provinsi Lampung juga mengalami peningkatan yang signifikan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir yaitu tahun 2020 - 2022, berdasarkan data Dinas Kesehatan Tulang Bawang Barat perkembangan jumlah sarana pelayanan kesehatan Rujukan Rumah Sakit di Tulang Bawang Barat pada tahun 2020 yaitu sebesar 1 RS, meningkat di tahun 2021 menjadi sebesar 2 RS dan

kembali meningkat pada tahun 2022 menjadi sebesar 4 RS (Dinas Kesehatan Tulang Bawang Barat, 2022).

RSUD Tulang Bawang Barat merupakan salah satu RS Negeri yang terdapat di Kabupaten Tulang Bawang Barat, agar tetap bertahan dan berkompetisi dengan RS lainnya maka RSUD Tulang Bawang Barat perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetapi berdasarkan data kunjungan pasien dalam rentang waktu 3 tahun terakhir (2021 – 2022) terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien baik di rawat inap maupun rawat jalan. Kunjungan pasien pada tahun 2021 sebesar 27.114 pasien dan menurun di tahun 2022 menjadi sebesar 24.525 pasien. Hal yang sama juga terjadi pada pasien rawat inap, dimana pada tahun 2021 sebesar 1.146 pasien dan menurun di tahun 2022 menjadi sebesar 968 pasien. Berdasarkan pelaporan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) formulir RL 1.2 RS Tulang Bawang Barat pada tahun 2022 didapat data *Bed Occupancy Rate (BOR)* sebesar 19,2% di bawah *BOR* yang ideal yaitu antara 60% - 85%. Padahal *BOR* merupakan presentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu. Indikator ini memberikan gambaran mengenai rendahnya tingkat pemanfaatan TT rumah sakit Tulang Bawang Barat. Sedangkan pelaporan SIRS formulir RL 1.2 tentang *Average Length of Stay (ALOS)* yaitu rata - rata 3,28 hari di bawah nilai *ALOS* yang ideal antara 6 – 9 hari (RSUD Tulang Bawang Barat, 2022).

Jika dibandingkan dengan RS Asy - Syifa Medika yang merupakan Rumah Sakit Swasta di Tulang Bawang Barat, maka jumlah kunjungan pasien RSUD

Tulang Bawang Barat masih lebih rendah. Pada tahun 2021 sebesar 39.446 pasien dan meningkat di tahun 2022 menjadi sebesar 40.396 pasien. Jumlah pasien rawat inap pada tahun 2021 sebesar 2.115 pasien dan meningkat di tahun 2022 menjadi sebesar 2.618 pasien (Medical Record RS Asy - Syifa Medika, 2022).

Fenomena menurunnya kunjungan pasien ke RSUD Tulang Bawang Barat berbanding lurus dengan semakin meningkatnya pembicaraan publik yang negatif terhadap rumah sakit tersebut. Berdasarkan penelusuran pada beberapa media online (*tuntasonline.id*, *diksinusantara.com*, *kupastuntas.co*, *news lampungterkini.com*) ditemukan berita masih banyak warga masyarakat di Tulang Bawang Barat memiliki pengalaman kurang baik akan pelayanan yang didapat termasuk pelayanan keperawatan dan mengeluhkan pelayanan yang diberikan dinilai tidak memuaskan. Bahkan DPRD Tulang Bawang Barat melakukan inspeksi mendadak untuk merespons keluhan masyarakat melalui media online dan pengaduan langsung ditemukan ruang pelayanan keperawatan RSUD Tulang Bawang Barat tampak sepi dan tidak ada perawat yang berjaga. Perbincangan publik tentang buruknya pelayanan rumah sakit Tulang Bawang Barat akan berdampak pada buruknya citra rumah sakit dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit tersebut.

Menurut Martin (2017) dari *Faculty of Health Care and Social Services Management, University of Applied Sciences Upper Austria* menyatakan layanan medis seringkali sulit untuk dinilai oleh pasien, oleh karena itu pasien

menunjukkan minat yang semakin besar terhadap penilaian pelayanan perawatan. Konsumen sering berbicara dengan konsumen lain tentang pengalaman mereka saat mendapatkan perawatan kesehatan, fenomena ini yang disebut *Word Of Mouth* atau komunikasi dari mulut ke mulut. Meningkatnya persaingan antara penyedia layanan kesehatan dapat menjadikan konsep *WOM* menjadi penting termasuk para pemain di sektor perawatan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Wijoyo (2020) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat meningkatkan *word of mouth* di rumah sakit EMC Sentul. Hasil analisa data *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan menggunakan program LISREL didapat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap *word of mouth* dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap *word of mouth*.

Untuk meningkatkan kembali kepercayaan dan loyalitas pasien agar mau kembali memutuskan pembelian ulang jasa pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan target kunjungan pasien dan mampu bersaing dengan RS lainnya maka manajemen RSUD Tulang Bawang Barat pada tahun 2022 melakukan berbagai macam perbaikan terutama dari segi kualitas pelayanan termasuk pelayanan keperawatan. Perawat dituntut untuk melakukan asuhan keperawatan yang berkualitas dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Asuhan Keperawatan (SAK) yang tertuang dalam SK Direktur RSUD Tulang Bawang Barat Nomor : 114 / Skep – Dir / RS –

RSTB / 1 /2022. Harapan yang hendak dicapai adalah, semakin baik tingkat kualitas pelayanan keperawatan RSUD Tulang Bawang Barat maka semakin meningkat kepuasan pasien. Pasien yang puas bukan hanya tetap loyal untuk kembali memutuskan menggunakan ulang jasa pelayanan kesehatan, akan tetapi membicarakan hal-hal baik tentang rumah sakit dari segi pelayanan kepada orang lain dan cenderung akan melakukan rekomendasi dari mulut ke mulut hal – hal yang positif kepada orang lain.

Akan tetapi, berdasarkan hasil pre survei yang peneliti lakukan pada tanggal 22 Agustus 2023 dengan metode wawancara tentang kualitas pelayanan keperawatan terhadap 10 orang pasien rawat inap di RSUD Tulang Bawang Barat didapat hasil sebesar 6 orang (60%) pasien mengeluhkan perawat kurang ramah dalam memberikan pelayanan keperawatan, 5 orang (50%) pasien mengeluhkan perawat kurang memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, sebesar 7 orang (70%) pasien mengeluhkan perawat kurang rapi saat memberikan pelayanan keperawatan dan tidak mengenakan seragam yang lengkap, sebesar 5 orang (50%) pasien mengeluhkan perawat kurang mampu menjawab pertanyaan atas keluhan yang pasien rasakan, sebesar 7 orang (70%) pasien mengeluhkan perawat kurang tanggap dalam merespons dan kurang cepat dalam memberikan pertolongan yang dibutuhkan pasien. Saat ditanyakan apakah pasien mau mempromosikan atau memberikan rekomendasi kepada orang lain baik teman atau saudara agar mau memanfaatkan jasa pelayanan di RSUD Tulang Bawang Barat didapatkan hasil sebesar 8 orang (80%) menyatakan tidak bersedia atau *WOM* negatif.

Seiring dengan meningkatnya perkembangan RS maka terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta yang semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Persaingan bisnis rumah sakit yang semakin kompetitif mengubah cara masyarakat berpikir dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. RS dituntut agar lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan dan kepuasan kepada pasien, RS yang tidak meningkatkan kualitas pelayanan akan tertinggal dalam persaingan. Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas peneliti tertarik melakukan kajian dalam rangka untuk melihat lebih dekat dan analisis yang lebih mendalam tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan komunikasi *Word Of Mouth* pada pasien rawat inap di RSUD Tulang Bawang Barat tahun 2023.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: **“Apakah ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan komunikasi *Word Of Mouth* pada pasien rawat inap di RSUD Tulang Bawang Barat tahun 2023?”**.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan komunikasi *Word Of Mouth* pada pasien rawat inap di RSUD Tulang Bawang Barat tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan keperawatan pada pasien rawat inap di RSUD Tulang Bawang Barat tahun 2023.
- b. Diketahui distribusi frekuensi komunikasi *Word Of Mouth* pada pasien rawat inap di RSUD Tulang Bawang Barat tahun 2023.
- c. Diketahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan komunikasi *Word Of Mouth* pada pasien rawat inap di RSUD Tulang Bawang Barat tahun 2023.

D. Ruang lingkup

Desain penelitian adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*, subjek penelitian adalah pasien rawat inap, objek penelitian adalah kualitas pelayanan keperawatan dan komunikasi *Word Of Mouth*. Lokasi penelitian dilakukan di RSUD Tulang Bawang Barat pada tanggal 6 – 31 Desember 2023.

E. Manfaat penelitian

1. Bagi Universitas Muhammadiyah Pringsewu

Hasil penelitian dapat menjadi referensi khususnya bagi mahasiswa program studi Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pringsewu untuk menambah pengetahuan dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap komunikasi *Word Of Mouth* pada pasien rawat inap.

2. Bagi tempat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan informasi bagi Manajemen RSUD Tulang Bawang Barat untuk membuat pilihan strategis dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ditengah persaingan kompetitif dengan rumah sakit lain melalui pendekatan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan agar memberikan dampak komunikasi *Word Of Mouth* yang positif.

3. Bagi peneliti

Hasil penelitian dapat menjadi informasi dan menambah pengetahuan peneliti tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan komunikasi *Word Of Mouth* pada pasien rawat inap serta aplikasi metodologi penelitian.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai data awal untuk melakukan penelitian selanjutnya tentang faktor lain yang berhubungan dengan komunikasi *Word Of Mouth* pada pasien rawat inap.