

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan keperawatan menjadi sisi mendasar atas pelayanan dasar yang diberikan rumah sakit, dan perawat merupakan kelompok tenaga medis terbesar di Indonesia. Berdasarkan data ini, perawat merupakan bagian terbesar dari tenaga kesehatan, yaitu 29,23% (Kementerian Kesehatan, Indonesia, 2019). Dalam lingkungan yang kompetitif, khususnya dengan rumah sakit swasta, meningkatkan loyalitas pasien melalui peningkatan kualitas layanan memainkan peran penting. Keberhasilan institusi layanan kesehatan sangat bergantung pada pemeliharaan hubungan baik dengan kliennya, khususnya pasien (Kheng, 2018). Loyalitas pasien sangat penting bagi rumah sakit, karena mereka harus berusaha untuk mempertahankannya. Loyalitas mewakili sentimen positif dan komitmen pelanggan yang bertahan lama terhadap suatu organisasi (Tjiptono, 2021).

Loyalitas Pasien dapat meningkatkan nilai bisnis dan pelanggan baru. Meningkatnya loyalitas pasien, profitabilitas rumah sakit dapat naik. Pasien yang tidak loyal dapat memilih untuk tidak kembali ke layanan kesehatan dan mungkin memilih pindah ke rumah sakit lain (Widodo & Prayoga, 2022). Pengakuan terhadap hak pasien untuk memilih layanan kesehatan telah meningkatkan persaingan di antara penyedia layanan kesehatan (Zhou, et al., 2020).

Berdasarkan data statistik dari "*Quality At Work*", pengurangan pelanggan terjadi karena 68% pelanggan beralih ke penyedia layanan lain, 10% terus-menerus mengeluh, 9% menemukan harga lebih rendah di tempat lain, 5% beralih berdasarkan rekomendasi dari teman dan keluarga, 4% secara alami berhenti menggunakan layanan, 3% pindah, dan 1% meninggal. Daya tanggap mengacu pada ketepatan tenaga kesehatan, termasuk perawat dan staf medis lainnya, dalam memenuhi kebutuhan pasien. Hal ini juga melibatkan penyedia layanan kesehatan yang mengunjungi pasien di kamarnya dengan tujuan membantu atau menanyakan kondisi mereka (Supriyanto and Ernawaty, 2018).

Keluarga pasien Rawat Inap Ruang Melati RSD Balung mengeluh tentang pelayanan yang lama dikarenakan dapat memberi rasa kurang nyaman yang didapatkan oleh pasien dan dapat memperlama proses penyembuhan pasien. 4 faktor yang dikeluhkan terkait pelayanan ners di antaranya, pasien dan keluarganya telah menyatakan ketidakpuasan terhadap beberapa aspek pelayanan keperawatan, termasuk perawat yang dianggap tidak ramah (seperti lupa menyapa pasien), kurang memberikan kenyamanan selama prosedur seperti suntikan, penjelasan yang tidak memadai tentang perawatan yang akan datang, dan tidak responsif terhadap kebutuhan pasien (respon tertunda ketika bantuan diminta).

Daya tanggap mengacu pada keramahan perawat secara keseluruhan, kemampuan mereka untuk memberi informasi kepada pasien tentang prosedur keperawatan, dan kecepatan mereka dalam menanggapi permintaan bantuan pasien selama pemberian asuhan keperawatan.

Semakin baik perawat dievaluasi dalam hal daya tanggap, kemungkinan besar kepuasan dan loyalitas pasien akan semakin tinggi. Salah satu solusi untuk meningkatkan loyalitas pasien terhadap pelayanan keperawatan yaitu memberikan *refreshment* berupa komunikasi efektif, diharapkannya melalui *refreshment* tersebut perawat dapat lebih dekat dengan pasien serta memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik. Dari pemaparan data di atas tentang daya tanggap pelayanan keperawatan terhadap kepercayaan pasien, peneliti ingin melakukan penelitian tentang “*Nursing Care Responsiveness* Dengan *Patient Loyalty* Di Instalasi Rawat Inap RSD Balung”.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Patient loyalty sangat berguna bagi kehidupan suatu Rumah Sakit dimasa yang akan datang, dikarenakan *patient loyalty* membantu Rumah Sakit menjadi lebih maju dan bisa menaikkan profit Rumah Sakit agar mendatangkan pasien yang baru dan mempertahankan pasien yang lama. Pasien yang tidak loyal akan berpotensi tidak kembali lagi ke Rumah Sakit tersebut dikarenakan hilangnya rasa kepercayaan dari pasien sehingga pasien akan mencari fasilitas kesehatan lainnya yang lebih baik pelayanan keperawatannya. *Responsiveness* yang baik akan sangat berdampak pada layanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasien melalui komunikasi efektifnya, melalui komunikasi akan membuat pasien nyaman dan suka akan pelayanan yang perawat berikan.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimana *nursing care responsiveness* di Instalasi Rawat Inap RSD Balung?
- b. Bagaimana *patient loyalty* di Instalasi Rawat Inap RSD Balung?
- c. Bagaimana hubungan *nursing care responsiveness* dengan *patient loyalty* di RSD Balung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis Hubungan *Nursing Care Responsiveness* Dengan *Patient Loyalty* di Instalasi Rawat Inap RSD Balung.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi *nursing care responsiveness* di Instalasi Rawat Inap RSD Balung
- b. Mengidentifikasi *patient loyalty* di Instalasi Rawat Inap RSD Balung
- c. Menganalisis hubungan *nursing care responsiveness* dengan *patient loyalty* di RSD Balung

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan, pengalaman serta wawasan tentang hubungan *nursing care responsiveness* dengan *patient loyalty* di Instalasi Rawat Inap RSD Balung.

2. Pasien

Pasien akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari perawat dan tenaga medis lainnya.

3. Instansi Pelayanan Kesehatan

Sebagai masukan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang mendapatkan kepercayaan dari pasien dan juga keluarga di Intalasi Rawat Inap RSD Balung.

4. Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi acuan untuk latar belakang dan informasi yang lebih lanjut.

