

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Pasal 1 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan individu secara keseluruhan, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementrian Kesehatan RI, 2009).

Berdasarkan data Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021 dimana Rumah sakit dibagi menjadi Kelas A, Kelas B, Kelas C, dan Kelas D berdasarkan kemampuan layanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjuang, serta sumber daya manusia. Jumlah rumah sakit (RS) di Indonesia menurut kelas terbanyak yaitu kelas C (1.593 RS) sebesar 52,4%, diikuti oleh kelas D (905 RS) sebesar 29,8%, kelas B (437 RS) sebesar 14,4%, dan kelas A (60 RS) sebesar 2,0%, sementara terakhir merukan RS yang belum ditetapkan kelas (47 RS). Pada tahun 2021, ada 75,3% rumah sakit kabupaten dan kota kelas C yang memiliki 4 dokter spesialis dasar dan 3 dokter spesialis penunjang . Provinsi Aceh dan Kepulauan Bangka Belitung memiliki presentase tertinggi, yaitu 100% dari semua rumah sakit kelas C.

Provinsi Maluku dan Papua masing-masing memiliki presentase terendah, masing-masing 38,5% dan 31,6%. Berdasarkan data kelas C diseluruh indonesia provindi Maluku dan Papua terendah pada rumah sakit kelas C (Kemenkes RI, 2022).

Di Indonesia pada sistem pelayanan berbagai bidang masih kurang karena pelanggan/pasien sering kecewa atas layanan yang mereka terima serta jawaban atas pertanyaan mereka. Karena itu sistem manajemen hubungan pelanggan harus diperhatikan agar pelanggan merasa puas dan setia pada pelayanan yang diberikan oleh organisasi (Bur & Suyuti, 2020).

Mempertahankan pasien dan membangun loyalitas pasien adalah tujuan dari program *CRM* pada seluruh organisasi. Untuk mencapai tujuan ini, dibutuhkan sistem manajemen hubungan pelanggan yang efektif, yang mencakup pengembangan kegiatan yang berfokus pada pelanggan serta dukungan SDM dan pelayanan yang berkualitas. Perusahaan yang berfokus pada pelanggan dapat melihat proses pelayanan dari sudut pelanggan dan memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Jika perusahaan mampu memahami pelanggannya dan memberikan kepuasan, kepercayaan, sehingga pelanggan mau berbicara positif tentang perusahaan kepada pengguna lainnya, maka program tersebut telah membuat pelanggan bertahan (Qomariah, 2016).

Pasien *pre-post partum* yaitu masa sebelum dan sesudah melahirkan. Dalam masa *pre-post partum*, ibu dan bayi akan mengalami perubahan fisik dan emosional yang signifikan.

1. Masa pre partum :

- b. Pada *trimester* pertama, ibu akan merasakan perubahan fisik seperti peningkatan ukuran payudara, perubahan hormon, dan mual.
- c. Pada *trimester* kedua, ibu akan mulai merasakan gerakan janin dan juga perubahan bentuk tubuh.
- d. Pada *trimester* ketiga, ibu akan mulai merasakan lelah dan cemas menjelang persalinan.

2. Masa post partum :

- a. Pada saat ini, ibu akan mengalami perubahan fisik seperti pendarahan setelah persalinan, perubahan bentuk tubuh, dan nyeri pada otot-otot yang digunakan saat persalinan.
- b. Ibu juga akan merasakan perubahan emosional seperti tekanan darah rendah, depresi post-partum, dan rasa letih berlebihan.
- c. Bayi juga akan mengalami perubahan fisik dan emosional, termasuk pertumbuhan pola tidur dan makan.

Ibu harus memperhatikan kesehatan fisik dan emosional mereka selama pre-post partum dan meminta bantuan dari dokter atau *professional* kesehatan jika diperlukan. Ibu juga harus memberikan perhatian yang cukup kepada bayi dan memastikan bahwa bayi mendapatkan nutrisi yang cukup dan mendapatkan perawatan yang tepat.

Rumah Sakit Umum Al-Fatah dulunya pertama kali didirikan sebagai poliklinik umum oleh Yayasan Masjid Raya Al-Fatah pada tahun 1968. Bangunan saat ini terletak dilahan seluas 2.629 m<sup>2</sup>. Rumah Sakit Al-Fatah saat ini merupakan rumah sakit kelas C dan akreditasi Lulus Perdana. Perluasan RS dimulai 2005 dengan bantuan Departemen Kesehatan Republik Indonesia, dan dengan bantuan *United Nation Development Program (UNDP)*, Unit ini pengolahan limbah padat dan cair dibangun di RS Al-Fatah Kota Ambon.

Berdasarkan pengambilan data awal pada Rumah Sakit Al-Fatah dapat diketahui pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien *pre partum* 109 pasien di Rumah Sakit Al-Fatah, pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien *pre partum* 78 pasien di Rumah Sakit Al-Fatah, sedangkan pada tahun 2022 jumlah kunjungan *pre partum* 121 pasien di Rumah Sakit Al-Fatah. Maka dapat disimpulkan pada tahun 2020 ke 2021 mengalami penurunan jumlah kunjungan

pasien *pre partum* dan mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien *pre partum* pada tahun 2022. Berikut tabel data awal post partum dari tahun 2020 – 2022.

**Tabel 1.1 Data awal Jumlah pasien *post partum* 2020 - 2022**

Tahun	Sasaran (orang)	Capaian (orang)	%
2020	109	10	9.17
2021	78	28	35.90
2022	121	29	23.97

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan table diatas, maka dapat dilihat pada tahun 2020 jumlah kunjungan *post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah berjumlah 10 pasien (9.17%) dari sasaran, dan pada tahun 2021 jumlah kunjungan *post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah berjumlah 28 pasien (35.90%) dari sasaran, dan 2022 jumlah kunjungan *post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah berjumlah 29 pasien (23.97%) dari sasaran maka dapat disimpulkan dari tahun 2020 ke 2021 jumlah kunjungan pasien *post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah meningkat sedangkan pada tahun 2022 jumlah kunjungan pasien *post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah menurun.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, perlu dilakukan penelitian yang bertujuan mengidentifikasi Hubungan Faktor Pendukung *Customer Relationship Management* (CRM) dengan Loyalitas Pasien Pre - Post Partum di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon. Hal ini dilakukan untuk dapat menilai loyalitas pasien di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon. Sehingga dapat menentukan gambaran pelayanan yang di inginkan seorang pasien *Pre – Post Partum* hingga merasa loyal untuk menggunakan layanan kesehatan.

## **B. Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana Hubungan Petugas Pelayanan Kesehatan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon tahun 2023.
- b. Bagaimana Hubungan Proses Pelayanan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon tahun 2023.
- c. Bagaimana Hubungan Teknologi Pelayanan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon tahun 2023.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Hubungan factor pendukung *Customer Relationship Management (CRM)* (Petugas Pelayanan Kesehatan, Proses Pelayanan, Teknologi Pelayanan) dengan loyalitas pasien *pre-post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui Hubungan Petugas Pelayanan Kesehatan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023.
- b. Mengetahui Hubungan Proses Pelayanan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023.
- c. Mengetahui Hubungan Teknologi Pelayanan dengan loyalitas pasien *pre-post partum* di Rumah Sakit Al-Fatah Kota Ambon Tahun 2023.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat praktis**

Memberikan saran terhadap sistem manajemen Rumah Sakit agar dapat melakukan pembaruan secara terus-menerus untuk mempertahankan loyalitas pasien *pre-post partum* di Rumah Sakit Al – Fatah.

## 2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memberikan pemahaman lebih komprehensif mengenai teori *Customer Relationship Management* dan loyalitas. Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi serta referensi untuk penelitian- penelitian selanjutnya tentang hubungan faktor pendukung *Customer Relationship Management* dan loyalitas pasien *pre- post partum*.

## 3. Manfaat bagi peneliti

Untuk peneliti, temuan ini berfungsi sebagai alat untuk mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah dan memperkuat pemahaman dasar dalam disiplin ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan.