

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan seseorang atas produk atau jasa yang diberikan oleh rumah sakit agar tetap mengunjungi kembali rumah sakit. Artinya loyalitas merupakan bentuk komitmen pasien untuk tetap berlangganan dan berkunjung kembali ke tempat yang sama untuk melakukan pengobatannya. Namun banyak rumah sakit gagal menciptakan pelanggan yang loyal (Purba et al., 2021; Guo et al., 2020; Ricca & Antonio, 2021).

Loyalitas pasien merupakan kunci keberhasilan bagi penyedia layanan kesehatan. Pengakuan hak pasien untuk bebas memilih layanan kesehatan telah mendorong persaingan ketat di antara penyedia layanan kesehatan (Zhou et al., 2017). Loyalitas pasien yang rendah akan berpengaruh terhadap keberlanjutan dan kesejahteraan dari suatu rumah sakit (Sari et al., 2020).

Kemenkes RI (2021) mencatat bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia sebanyak 2.522 unit pada 2021, jumlah ini naik 3,02% dibandingkan periode tahun sebelumnya yang sebanyak 2.448 unit. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik 2020 di Sumatera Barat terdapat 49 rumah sakit umum dan 30 rumah sakit khusus. Berdasarkan data tersebut mengindikasikan bahwa rumah sakit harus mampu bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien atau masyarakat yang berorientasi kepada kepuasan pasien agar dapat mempertahankan loyalitas pasien serta mendapatkan pelanggan atau pasien baru.

Loyalitas pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, waktu tunggu, citra rumah sakit, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, faktor biaya, *empathy* dan *reliability* (Chrisandita & Darma, 2020). Faktor yang dapat menciptakan loyalitas pasien dengan kualitas layanan yang baik, apabila kualitas pelayanan rumah sakit baik maka akan membuat pasien merasa nyaman dan membuat pasien menggunakan jasa layanan kesehatan kembali (Iswara & Rustam, 2021).

Kemenkes RI (2020), di Indonesia menunjukkan bahwa terdapat kurang lebih 124.930 pasien yang dilakukan rawat inap dan terdapat 119.665 pasien dapat dipulangkan setelah kondisinya membaik. Namun demikian, sebanyak 35% yang datang melakukan rawat jalan untuk pemeriksaan ulang atau patuh kontrol, sedangkan berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, tahun 2020 jumlah pasien yang melakukan kunjungan ulang rawat jalan/kontrol hanya 42% dari 4.230 pasien yang dilakukan rawat inap.

Kualitas pelayanan yang baik di rumah sakit merupakan hal yang penting karena persepsi tentang kualitas pelayanan suatu institusi kesehatan yang terbentuk saat kunjungan pasien. Persepsi tentang mutu yang buruk akan sangat mempengaruhi keputusan dalam kunjungan berikutnya dan pasien biasanya mencari tempat pelayanan kesehatan yang lain, Muallifah et al (2019). Berdasarkan data WHO menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di negara berpendapatan rendah dan menengah (WHO, 2020). Kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan hilangnya produktivitas masyarakat di negara tersebut sehingga dapat diperkirakan akan mengalami kerugian sebesar 1,4 hingga 1,6 triliun setiap tahunnya (WHO, 2020). Menurut Badan kesehatan dunia *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2018 menyebutkan, jumlah masyarakat yang memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di dunia adalah 260,4 juta orang. Sedangkan di bagian lain ASIA tercatat sebesar 38,4 juta orang yang memanfaatkan pelayanan kembali (Risksedas, 2018).

Data Dinas Kesehatan Kota Lampung menunjukan bahwa tingkat loyalitas terhadap pasien rawat inap selama 4 tahun terakhir mengalami naik turun. Pada tahun 2019 tingkat pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien mencapai 3,67 per 100.000 penduduk. Pada tahun 2020 tingkat pelayanan

kesehatan terhadap loyalitas pasien yaitu 5,58 per 100.000 penduduk. Pada tahun 2021 mencapai 3,81 per 100.00 penduduk, dan pada tahun 2022 mencapai 3,72 per 100.000 penduduk (Dinas Provinsi Lampung, 2022).

Dampak apabila rumah sakit tidak memperhatikan kualitas pelayanannya maka akan ditinggalkan oleh pelanggannya yang menyebabkan kerugian bagi semua pihak dan bagi petugas, pengelola atau pemilik rumah sakit sehingga tidak mendapatkan pendapatannya. Pengguna atau pelanggan juga akan ikut dirugikan karena berkurang atau tidak mendapatkan layanan yang bermutu, apabila bagi masyarakat yang tidak mampu untuk memilih rumah sakit lain sesuai dengan keinginannya. Kemampuan rumah sakit dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan harapan bagi setiap masyarakat ketika datang untuk melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan. Pasien pasca rawat inap yang tidak patuh untuk kontrol setelah kembali pulang akan lebih berisiko dua kali untuk mengalami rehospitalisasi dibandingkan pada pasien yang telah patuh kontrol (Henny, 2016 dalam Harzalina Zilfi Amly, 2020).

Oleh karena itu rumah sakit harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya. Semakin baik kualitas pelayanan suatu rumah sakit maka akan semakin baik pula respon yang diberikan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Salah satu dampak positif dari hal ini adalah loyalitas pasien untuk selalu berobat ke rumah sakit yang sama karena kualitas mutu yang baik (Arifin et al., 2021).

Salah satu kondisi yang menunjukkan masalah kualitas pelayanan di rumah sakit adalah adanya keluhan dari pihak pemakai pelayanan kesehatan yang menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter, perawat, administrasi serta kelembanan pelayanan, persediaan obat, prasarana yang kurang memadai dan peralatan medis (Depkes RI, 2019).

Undang-Undang nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sejak berlaku, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang bermutu khususnya pelayanan pemerintah, maka pemerintah daerah kabupaten harus berupaya meningkatkan pelayanannya di segala

bidang. Di bidang kesehatan tuntutan serupa juga menjadi isu utama dalam penyelenggaraan pemerintahan di era mendatang. Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka diharapkan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien. Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut.

Ciri khas dari sikap dan sifat loyalitas pasien di rumah sakit didasarkan pada keterikatan pasien atas jasa yang disediakan rumah sakit yang dihubungkan secara silang menyilang dengan pola penggunaan jasa secara berulang. Adapun keberadaan pasien yang mempunyai sikap dan sifat loyal, mereka tidak hanya bersedia menggunakan jasa ketika pasien tersebut sakit, tetapi juga kesediaannya untuk menyarankan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, teman, atau saudara, dan anggota keluarga serta kolega mereka.

Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, yaitu meningkatnya loyalitas pasien dapat menyebabkan sumber pendapatan atau keuntungan yang lebih meningkat, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Selain itu keuntungan lain dari loyalitas yaitu menurunkan biaya pemasaran, mempersingkat waktu dan biaya transaksi, menurunkan biaya *turn over*, dan *word of much* yang positif.

Hasil penelitian Fitri (2018), dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan”. Dengan hasil variabel yang berhubungan dengan loyalitas pasien di RSKM Provinsi Sumatera Selatan adalah akses pelayanan (95% CI 4.3 PR (1.293-14.300)) dan (*responsiveness*)

interaksi petugas dengan pasien (95% CI 6.786 PR (2.140-21.515)), (*assurance/confidence*) sedangkan keamanan (PR 95% CI 1.248 (0.281-5.540)), (*reliability*) kenyamanan (PR 95% CI 4.136 (1.201-14.246)) dan (*tangible*) waktu tunggu (PR 95% CI 1.951 (0.259-14.717)) tidak memiliki hubungan dengan loyalitas pasien. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dari lima poin yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan tiga diantaranya yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan pelayanan), dan *assurance* (jaminan pelayanan).

Berdasarkan hal yang telah dijelaskan di latar belakang sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Bedah RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut “Apakah Ada Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024?”.

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat jalan poli bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi karakteristik responden rawat jalan poli bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024.
- b. Diketahui distribusi frekuensi loyalitas pasien rawat jalan poli bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung tahun 2024.

- c. Diketahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan pasien rawat jalan poli bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung tahun 2024.
- d. Diketahui hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan poli bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan salah satunya yaitu meningkatkan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien.

2. Manfaat Aplikatif

a. Bagi Petugas Kesehatan

Dapat dijadikan sumber referensi dan gambaran bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

b. Bagi RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung

Sebagai bahan masukan untuk RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik supaya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat terpenuhi sehingga akan meningkatkan citra Rumah Sakit dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung di mata masyarakat.

c. Bagi Universitas Poltekkes Tanjungkarang

Dapat memberikan sumber kepustakaan di Poltekkes Tanjungkarang sebagai bahan acuan pendukung untuk penelitian selanjutnya.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan data sekunder dalam proses penelitian selanjutnya.

E. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Adapun yang menjadi ruang lingkup penelitian mengenai “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024” yaitu ruang rawat jalan poli bedah. Penelitian telah dilaksanakan pada tanggal 28 Februari s/d 29 Maret Tahun 2024. Populasi pada penelitian ini pengunjung rawat jalan poli bedah di RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung. Jumlah sampel yang telah disederhanakan menggunakan rumus *slovin* adalah 34 pengunjung. Jenis penelitian kuantitatif, dengan desain penelitian *cross sectional*. Objek dalam penelitian ini sebagai variabel dependen yaitu loyalitas pasien serta variabel independen yaitu kualitas pelayanan kesehatan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner kemudian di analisis univariat dan bivariat menggunakan *software* SPSS di komputer serta menggunakan uji *Chi Square*.