

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia, ketika seseorang mengalami penurunan kondisi kesehatan, mereka cenderung mencari fasilitas kesehatan untuk mendapatkan perawatan. Salah satu fasilitas kesehatan yang sering digunakan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).¹ Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 Tahun 2019 terkait Puskesmas, menjelaskan bahwa Puskesmas menjadi fasilitas layanan kesehatan yang memberi upaya kesehatan masyarakat ataupun perorangan tingkat pertama dengan prinsip promotive dan preventif tiap wilayah kerja.²

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1345/2022 terkait data pusat kesehatan masyarakat teregistrasi semester 1 dan semester 2 tahun 2021 terdapat 10.260 puskesmas di Indonesia. Sedangkan di Provinsi Jambi terdapat 207 puskesmas dengan puskesmas rawat inap sebanyak 91 puskesmas rawat inap dan 116 non rawat inap. Kota Jambi memiliki 20 puskesmas dengan 4 puskesmas rawat inap dan 16 non rawat inap.³

Loyalitas pasien merupakan fondasi penting yang membuka peluang bagi setiap sektor, terutama di fasilitas kesehatan. Hal ini karena kesetiaan pasien terhadap layanan yang mereka gunakan dapat mendorong mereka untuk membagikan informasi positif kepada orang lain tentang keunggulan fasilitas tersebut. Oleh sebab itu, fasilitas kesehatan harus memiliki kemampuan untuk meraih dan mempertahankan loyalitas pasien. Loyalitas dapat diwujudkan dalam bentuk kesetiaan terhadap individu, pekerjaan, atau produk, baik itu berupa barang maupun jasa. Kecenderungan pelanggan menunjukkan loyalitas sering kali berfokus pada produk atau layanan yang ditawarkan. Loyalitas ini terwujud ketika seseorang berkomitmen untuk terus menggunakan suatu jasa secara berkelanjutan di masa mendatang. Loyalitas pasien juga berdampak pada berbagai faktor yang mempengaruhinya.⁴

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kota Jambi
Tahun 2020-2022

No	Puskesmas	2020	%	2021	%	2022	%
1.	Aur Duri	18.564	63	18.589	64	5.375	18
2.	Simpang IV Sipin	1.095	4	19.912	68	5.375	18
3.	Pakuan Baru	26.884	91	25.984	89	32.986	112
4.	Kebun Kopi	15.716	53	15.370	53	19.729	67
5.	Olak Kemang	15.716	53	6.092	21	24.479	83
6.	Tahtul Yaman	13.205	45	13.889	47	8.253	28
7.	Koni	23.663	80	12.757	43	17.901	61
8.	Pal V	14.938	50	19.178	66	30.807	105
9.	Pal X	19.459	66	10.259	35	19.401	66
10.	Simpang Kawat	14.003	47	28.937	99	24.831	84
11.	Putri Ayu	9.152	31	9.155	31	13.149	44
12.	Talang Bakung	49.851	170	14.860	51	18.854	64
13.	Pal Merah I	16.032	54	14.385	49	12.640	43
14.	Pal Merah II	13.550	46	6.947	23	18.129	61
15.	Kenali Besar	15.451	52	23.645	81	32.969	112
16.	Rawasari	21.585	73	29.566	101	37.103	126
17.	Tanjung Pinang	1.095	4	23.273	80	26.733	91
18.	Talang Banjar	7.357	25	7.011	24	8.875	30
19.	Payo Selincah	19.630	66	16.629	57	24.360	83
20.	Kebun Handil	39.395	134	15.249	52	19.236	65

Sumber : Profil Dinas Kesehatan Kota Jambi Tahun 2020-2024

Berdasarkan data dari profil Dinas Kesehatan Kota Jambi, kunjungan pasien rawat jalan pada puskesmas di Kota Jambi mengalami fluktuasi dari tahun 2020 hingga 2022. Pada tahun 2022, terdapat dua puskesmas dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan tertinggi, yaitu Puskesmas Rawasari dengan 37.103 kunjungan dan Puskesmas Kenali Besar dengan 32.103

kunjungan. Sementara itu, dua puskesmas yang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan adalah Puskesmas Simpang IV Sipin dan Puskesmas Aur Duri, masing-masing dengan 5.375 kunjungan.

Pada tahun 2020, Puskesmas Simpang IV Sipin mencatat sebanyak 1.095 kunjungan pasien rawat jalan. Angka ini meningkat menjadi 19.912 kunjungan pada tahun 2021. Namun, pada tahun 2022 terjadi penurunan signifikan dalam jumlah kunjungan pasien rawat jalan, yaitu menjadi 5.375 kunjungan. Penurunan angka kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin dapat berhubungan dengan tingkat loyalitas pasien.

Griffin (2005) menyebutkan bahwa loyalitas merupakan komitmen mendalam dari pelanggan atau konsumen untuk terus melakukan pembelian kembali. Peningkatan loyalitas ini dapat mengurangi biaya dalam enam aspek utama: 1) menurunkan biaya promosi, karena mempertahankan pelanggan yang sudah ada lebih murah daripada mencari pelanggan baru, 2) menurunkan biaya transaksi 3) menurunkan biaya pergantian pelanggan, karena lebih sedikit pelanggan yang hilang dan perlu digantikan, 4) meningkatkan keberhasilan penjualan silang, yang pada gilirannya memperbesar pangsa pasar, 5) memperkuat penyebaran informasi positif dari mulut ke mulut. dan 6) menurunya biaya kegagalan. Imbalan dari loyalitas pelanggan bersifat kumulatif dan berjangka panjang.⁵

Loyalitas pasien pada suatu fasilitas kesehatan dibentuk oleh keterkaitan antara beberapa faktor. Domapielle dkk (2023) dalam penelitiannya di negara Ghana menemukan bahwa akses geografis yang sulit ke pelayanan kesehatan dan tingginya biaya obat-obatan berpengaruh pada kemudahan akses, pemanfaatan dan loyalitas pasien di fasilitas kesehatan.⁶ Mardaleta dkk (2022) penelitian dilakukan pada 239 puskesmas di Indonesia, hasil penelitian menunjukan faktor penyedia internal (penyedia layanan dan lingkungan layanan) dan kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pasien puskesmas di Indonesia.⁷ Prasanu dkk. (2023) dalam penelitiannya di Klinik Pratama Sentra Medika menemukan bahwa aksesibilitas atau kemudahan akses dan citra merk fasilitas kesehatan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.⁸ Surachman dkk (2023) dalam penelitiannya di Rumah Sakit Ibu Anak Kartini

Padalarang menemukan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien.⁹ Anisah dkk (2023) dalam penelitiannya di Rumah Sakit Khusus Paru Karawang menemukan bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.¹⁰ Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Istiqlal Fitri dkk di RSUD Padangan Kabupaten Bojonegoro (2022), brand image suatu instansi kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien. Pasien akan lebih cenderung menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang memiliki reputasi baik. Hal ini akan meningkatkan daya saing dan memperkuat loyalitas pelanggan.¹¹ Menurut Keller (2013) dalam Istiqlal (2022) citra merek merujuk pada bagaimana pelanggan memandang suatu merek, yang tercermin melalui asosiasi yang ada di pikiran mereka. Untuk memastikan pelanggan tetap setia dan memilih kembali rumah sakit atau fasilitas kesehatan ketika mereka membutuhkan layanan kesehatan, penting bagi instansi tersebut untuk mempertahankan citra positif di mata masyarakat.¹¹ Kurniawan dkk (2022) dalam penelitiannya di Rumah Sakit Ibu Anak Sejahtera menemukan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien.¹² Fardiansyah dkk (2022) dalam penelitiannya di RSIA Tiara Fatrin Palembang menemukan adanya korelasi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien.¹³

Abekah dkk (2021) dalam penelitiannya di Rumah Sakit terpilih di Ghana menyimpulkan bahwa manajemen hubungan pelanggan secara signifikan mempengaruhi loyalitas pasien dalam sektor pelayanan kesehatan.¹⁴ Yeo dkk (2021) dalam penelitiannya di Rumah Sakit swasta di Malaysia menemukan bahwa memberikan pelayanan prima telah meningkatkan kepuasan pasien dan mencapai loyalitas pelanggan.¹⁵ Sha Liu dkk (2021) dengan menggunakan sampel acak 2000 pasien dari 19 rumah sakit umum di 10 kota di provinsi Henan China menunjukkan terdapat pengaruh positif antara kepuasan pasien, kepercayaan pasien berdampak positif terhadap loyalitas pasien.¹⁶ Rudzewicz dkk (2021) dalam penelitiannya di Polandia menunjukkan

bahwa kepercayaan merek memainkan peran penting dalam pembelian konsumen dan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pasien.¹⁷ Iswara dkk (2021) dalam penelitiannya di Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam menemukan bahwa fasilitas kesehatan dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.⁴ Purba dkk (2021) dalam penelitiannya di Poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap loyalitas pasien.¹⁸ Ariany dkk (2021) dalam penelitiannya di Rumah Sakit X menemukan kualitas pelayanan dan nilai yang dirasakan memiliki dampak positif dan signifikan pada loyalitas pasien.¹⁹ Phonthanakitithaworn dkk (2020) dalam penelitiannya di Thailand menemukan bahwa faktor signifikan yang mempengaruhi loyalitas adalah kepuasan pelanggan, brand image juga dapat mempengaruhi atau membangun loyalitas pasien secara langsung.²⁰ Beberapa penelitian terdahulu di beberapa Negara menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, brand image, kemudahan akses, fasilitas, dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Konsep loyalitas lebih berfokus pada perilaku daripada sikap. Loyalitas mengacu pada kondisi yang berlangsung dalam jangka waktu tertentu, di mana tindakan pembelian terjadi minimal dua kali. Memiliki pelanggan yang loyal memungkinkan untuk menghemat biaya, karena biaya melayani pelanggan setia jauh lebih rendah dibandingkan dengan biaya yang diperlukan untuk menarik pelanggan baru.²¹ Menurunnya tingkat loyalitas pasien akan menyebabkan menurunnya daya saing yang dimiliki oleh Puskesmas, pasien yang tidak loyal kemungkinan akan menyebarkan pengalaman negatif yang dapat mengurangi kepercayaan dan jumlah pasien baru.²² Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin 3 tahun terakhir. Penurunan jumlah pasien rawat jalan menunjukkan adanya penurunan pemanfaatan ulang yang merupakan salah satu tolak ukur loyalitas pasien. Penurunan ini menjadi perhatian khusus ketika dibandingkan dengan angka kunjungan pasien di puskesmas lainnya. Fenomena ini tentunya memiliki dampak signifikan bagi Puskesmas Simpang IV Sipin itu sendiri. Sehingga atas latar belakang tersebut peneliti ingin memperoleh informasi “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Tahun 2024?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan Puskesmas Simpang IV Sipin tahun 2024.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui hubungan brand image puskesmas dengan loyalitas pasien rawat jalan puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui hubungan kemudahan akses dengan loyalitas pasien rawat jalan Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi.
4. Untuk mengetahui hubungan fasilitas dengan loyalitas pasien rawat jalan Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Dinas Kesehatan

Dapat menjadi sumber informasi yang berharga serta memberikan masukan untuk perencanaan upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Jambi.

1.4.2 Bagi Puskesmas

Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi untuk meningkatkan strategi pelayanan yang fokus pada peningkatan brand image, kemudahan akses dan fasilitas guna meningkatkan loyalitas pasien.

1.4.3 Bagi Peneliti

Dapat menambah pengalaman, ilmu pengetahuan, dan wawasan penulis terkait loyalitas pasien rawat jalan, serta memungkinkan penulis untuk mengaplikasikan ilmu bidang pendidikan.

1.4.4 Bagi Masyarakat

Bersamaan keterlibatan dari Puskesmas terhadap hasil penelitian ini, diharapkan Puskesmas dapat meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien. Hal ini diharapkan akan secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas dan tingkat loyalitas pas