

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Ketika seseorang merasakan kondisi kesehatannya menurun maka dia akan berusaha mencari fasilitas kesehatan untuk melakukan pengobatan. salah satu fasilitas kesehatan yang sering dimanfaatkan adalah rumah sakit. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009, Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan perawatan rawat inap, rawat jalan, dan juga gawat darurat. Rumah sakit dewasa ini menjadi alternatif utama bagi masyarakat dari berbagai lapisan ekonomi, mulai dari ekonomi bawah, menengah, hingga atas untuk menjalani pengobatan (Bajamal dkk, 2018).

Rumah sakit yang ada di Kabupaten Ciamis pada tahun 2020 sebanyak 5 rumah sakit, lalu meningkat pada tahun 2021 dan 2022 yaitu sebanyak 6 rumah sakit. Pada tahun 2020-2021 Kota Tasikmalaya memiliki 12 rumah sakit dan meningkat pada tahun 2022 sebanyak 14 rumah sakit. Pada tahun 2020 Kota Banjar memiliki 3 rumah sakit dan meningkat pada tahun 2021-2022 sebanyak 4 rumah sakit (Open Data Jawa Barat, 2023).

Peningkatan jumlah rumah sakit dari tahun ke tahun dapat menyebabkan persaingan yang semakin ketat antara rumah sakit karena adanya peningkatan jumlah pesaing. Selain itu, saat ini terdapat banyak pelayanan kesehatan yang dapat menjadi pesaing rumah sakit, seperti

praktik bersama dokter spesialis, klinik pengobatan alternatif dan lain-lain. Persaingan tersebut menjadi tantangan bagi pengelola rumah sakit untuk tetap bertahan dalam situasi tersebut (Utari, 2018). Sebagai penyedia layanan, rumah sakit harus memiliki strategi yang efektif untuk mempertahankan pasien yang loyal terhadap rumah sakit (Fitri *et al.*, 2016).

Loyalitas adalah bentuk perilaku di masa depan dari pelanggan yang menunjukkan kemungkinan untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain (Vykydal *et al.*, 2013). Loyalitas pasien menjadi suatu bentuk nyata atas kesediaan pasien untuk menggunakan kembali, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap fasilitas kesehatan (Sihombing, 2022).

Rumah sakit memiliki beragam jenis layanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis layanan tersebut adalah pelayanan rawat jalan. Saat ini, pelayanan rawat jalan menjadi fokus utama manajemen rumah sakit karena jumlah pasien yang menggunakan layanan rawat jalan lebih banyak dibandingkan dengan perawatan lainnya (Supartiningsih, 2017).

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis merupakan rumah sakit pemerintah tipe kelas C yang menyediakan sarana rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan UGD 24 jam. Berdasarkan data rekam medis jumlah kunjungan pasien lama di instalasi rawat jalan RSUD Ciamis pada tahun 2018 sebanyak 23.451 kunjungan, pada tahun 2019 sebanyak 26.226 kunjungan, pada tahun 2020 sebanyak 79.867 kunjungan, kemudian

mengalami penurunan pada tahun 2021 menjadi 71.919 kunjungan, dan terakhir pada tahun 2022 mengalami peningkatan menjadi 80.436 kunjungan. Dari data tersebut kita bisa melihat jumlah kunjungan pasien lama di instalasi rawat jalan RSUD Ciamis dari tahun 2018 sampai tahun 2022 cenderung fluktuatif (Rekam Medik RSUD Kabupaten Ciamis).

Poliklinik di instalasi rawat jalan RSUD Kabupaten Ciamis yang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien selama 3 tahun dari tahun 2020-2022 yaitu poliklinik mata. Berdasarkan data rekam medis RSUD Kabupaten Ciamis jumlah kunjungan pasien lama di poli mata mengalami penurunan selama 3 tahun yaitu pada tahun 2020 sebanyak 5.338 kunjungan, kemudian pada tahun 2021 sebanyak 4.673 kunjungan, dan pada tahun 2022 sebanyak 3.933 kunjungan. Selain itu, jumlah kunjungan pasien baru di poli mata juga mengalami penurunan yaitu pada tahun 2020 sebanyak 1.212 kunjungan, tahun 2021 sebanyak 1.061 kunjungan, dan tahun 2022 sebanyak 893 kunjungan (Rekam Medik RSUD Kabupaten Ciamis).

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap 35 responden di poliklinik mata RSUD Kabupaten Ciamis diperoleh bahwa sebanyak 11 responden tidak ingin melakukan kunjungan ulang, 10 responden mengatakan tidak bersedia melakukan pemeriksaan tambahan di bagian lain, 18 responden mengatakan akan berpindah jika ada rumah sakit lain yang lebih menarik, dan sebanyak 21 responden mengatakan tidak

bersedia merekomendasikan poliklinik mata RSUD Kabupaten Ciamis kepada keluarga atau teman.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa di poliklinik mata RSUD Kabupaten Ciamis masih terdapat pasien yang kurang loyal. Pasien yang kurang loyal dapat berbagi pengalaman negatif mereka dengan orang lain, termasuk calon pasien baru. Reputasi yang buruk dapat menyulitkan penarikan pasien baru dan memperburuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan poli mata. Sehingga hal tersebut dapat menyebabkan penurunan kunjungan pasien baru di rumah sakit.

Pasien yang loyal tidak hanya bersedia berkunjung ulang, tetapi juga kesediaannya untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain, menunjukkan kekebalan terhadap daya tarik dari pesaing dan tidak mudah terpengaruh dari bujukan pesaing. Loyalitas pasien tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pasien baru.

Menurut Zhou *et al.* (2017) terdapat 7 faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien yaitu kepuasan pasien, kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan, kepercayaan, komitmen, citra, dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Menurut penelitian Wicaksono (2022), faktor faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah kepuasan, kepercayaan, dan persepsi kualitas pelayanan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sekar *et al.* (2021) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di RSUD Kota Kendari. Pasien dapat terdorong untuk

mengembangkan hubungan erat dengan rumah sakit apabila kualitas yang diharapkan dan kebutuhannya dapat dipenuhi, sehingga menciptakan loyalitas. Penelitian Sari *et al.* (2020) juga menemukan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien dalam berkunjung ke RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. Selain itu, penelitian Fardiansyah *et al.* (2022) juga menemukan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSIA Tiara Fatrin Palembang.

Selain kepuasan dan kualitas pelayanan, kepercayaan juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Purba *et al.* (2021), kepercayaan berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap kepuasan dan loyalitas.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 35 responden di poliklinik mata RSUD Ciamis menunjukkan, sebanyak 13 orang (37%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 22 orang (63%) menyatakan kurang puas. Sebanyak 17 orang (49%) mengatakan kualitas pelayanan di poli mata RSUD Ciamis baik dan sebanyak 18 orang (51%) mengatakan kualitas pelayanan kurang baik. Responden yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap pelayanan di poli mata RSUD Ciamis sebanyak 19 (80%) orang dan sebanyak 16 (20%) orang memiliki kepercayaan yang rendah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Mata di RSUD Kabupaten Ciamis”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan poli mata di RSUD Kabupaten Ciamis?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan poli mata di RSUD Kabupaten Ciamis.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien rawat jalan poli mata di RSUD Kabupaten Ciamis.
- b. Untuk mengetahui hubungan persepsi kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan poli mata di RSUD Kabupaten Ciamis.
- c. Untuk mengetahui hubungan kepercayaan dengan loyalitas pasien rawat jalan poli mata di RSUD Kabupaten Ciamis.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Masalah penelitian ini dibatasi hanya pada faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan poli mata di RSUD Kabupaten Ciamis.

2. Lingkup Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*.

3. Lingkup Keilmuan

Bidang ilmu dalam penelitian ini merupakan lingkup ilmu kesehatan masyarakat dalam bidang Kajian Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Kabupaten Ciamis.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang melakukan kunjungan ulang di poli mata pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Ciamis.

6. Lingkup Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Juli tahun 2023 - Januari tahun 2024.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari selama duduk di bangku perkuliahan dan menambah pengetahuan secara komparatif antara teori dengan apa saja yang terjadi di lapangan serta memperluas wawasan peneliti sendiri khususnya tentang loyalitas pasien.

2. Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan

Sebagai bahan bacaan pada perpustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa dan dapat dijadikan referensi bagi penulis lain khususnya peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan yang akan meneliti topik yang sama.

3. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi RSUD Ciamis sebagai pertimbangan dalam upaya mempertahankan pasien yang telah setia memilih berobat di Poli Mata RSUD Ciamis.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai tambahan informasi dan bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan penyelesaian penelitian dengan topik yang sama.