

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan mendasar bagi setiap individu. Ketika seseorang mengalami penurunan kondisi fisik atau merasa tidak sehat, maka dia akan berupaya mencari fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapatkan penanganan medis yang sesuai. Salah satu fasilitas kesehatan yang sering dimanfaatkan adalah rumah sakit. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Hasibuan *et al*, 2019).

Rumah sakit yang ada di Kota Tasikmalaya pada tahun 2016 sebanyak 3 rumah sakit, lalu meningkat pada tahun 2017-2021 sebanyak 12 rumah sakit. Pada tahun 2022 bertambah sebanyak 14 rumah sakit, dan kembali bertambah pada tahun 2023 menjadi 15 rumah sakit hingga 2024 (Open Data Jawa Barat, 2024).

Jumlah rumah sakit yang terus bertambah setiap tahun menyebabkan tingkat persaingan antar rumah sakit semakin tinggi. Persaingan tersebut menjadi tantangan bagi pengelola rumah sakit untuk tetap bertahan dalam situasi tersebut (Utami, 2018). Rumah sakit dengan tingkat loyalitas pasien rendah akan menyebabkan menurunnya daya saing. Oleh karena itu,

peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi penting untuk mempertahankan loyalitas pasien (Nisa *et al*, 2023).

Loyalitas pasien merupakan keputusan atau komitmen pasien untuk melakukan pemanfaatan ulang dimasa yang akan datang pasca menggunakan layanan kesehatan dan pasien mau untuk mereferensikan atau merekomendasikannya kepada orang lain atas pelayanan baik yang telah diterima (Vigaretha *et al*, 2018). Loyalitas pasien berdampak besar bagi pasien maupun rumah sakit. Bagi pasien, loyalitas mendorong keberlanjutan pengobatan, meningkatkan kepatuhan terhadap terapi, dan menciptakan rasa aman dalam menerima pelayanan. Kunjungan ulang secara rutin juga membantu mencegah komplikasi dan memburuknya kondisi kesehatan. Bagi rumah sakit, loyalitas menjaga stabilitas kunjungan pasien dan meningkatkan efisiensi dalam promosi layanan. Oleh karena itu, mempertahankan loyalitas pasien merupakan bagian penting dari strategi pelayanan kesehatan yang berkelanjutan.

Rumah sakit menyediakan berbagai jenis layanan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Salah satu layanan yang umum tersedia adalah rawat jalan. Pelayanan rawat jalan adalah layanan medis yang diberikan kepada pasien tanpa harus menginap di rumah sakit, baik untuk pemeriksaan, pengobatan, maupun tindakan medis lainnya. Pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan jenis layanan lainnya (Moniung *et al*, 2020).

Rumah Sakit Umum Permata Bunda merupakan salah satu rumah sakit yang terletak di Kota Tasikmalaya. Rumah sakit tersebut termasuk rumah sakit tipe C yang menyediakan sarana rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan IGD. Berdasarkan data rekam medis, jumlah kunjungan pasien rawat jalan terus meningkat dari tahun 2021 hingga 2023, yaitu sebanyak 36.532 kunjungan di tahun 2021, 61.456 pada tahun 2022, dan 81.241 pada tahun 2023. Namun, pada tahun 2024 terjadi penurunan menjadi 76.712 kunjungan. (Rekam Medik RSU Pertama Bunda).

Pasien poliklinik jantung memiliki karakteristik khusus, yakni memerlukan kunjungan ulang secara rutin dalam jangka panjang. Menurut WHO (2013) penyakit jantung termasuk dalam kategori penyakit tidak menular kronis yang membutuhkan pemantauan jangka panjang, pengobatan berkelanjutan, dan kunjungan medis secara rutin untuk mencegah komplikasi dan kematian dini. Berdasarkan data rekam medis di RSU Permata Bunda, poliklinik jantung mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien yang cukup drastis dibandingkan dengan poliklinik lain, Poliklinik jantung di instalasi rawat jalan RSU Permata Bunda mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2023 ke 2024. Berdasarkan data rekam medis, jumlah kunjungan pada tahun 2021 sebanyak 6.115, meningkat menjadi 12.524 pada tahun 2022. Namun, pada 2023 menurun menjadi 10.924, dan kembali turun pada 2024 menjadi 6.877 kunjungan. Artinya, setelah peningkatan pada 2022, kunjungan pasien terus menurun selama dua tahun berikutnya. (Rekam Medik RSU Pertama Bunda).

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap 35 responden di poliklinik jantung RSUD Permata Bunda diperoleh bahwa sebanyak 28,6% responden tidak ingin melakukan berobat secara berulang, 31,4% responden mengatakan tidak akan menggunakan jasa lain yang ada di RSUD Permata Bunda, 37,1% responden tidak akan merekomendasikan kepada kerabat, 42,9% responden tidak akan melakukan kunjungan ulang dan akan berpindah ke rumah sakit yang lebih menarik, dan 54,3% responden tidak menceritakan pelayanan yang sangat baik kepada kerabat.

Berdasarkan survei awal terhadap 35 pasien rawat jalan di Poliklinik Jantung RSUD Permata Bunda, diketahui bahwa 36,6% dari total jawaban menunjukkan penilaian rendah terhadap kualitas pelayanan, dan 31,4% menunjukkan kecenderungan penilaian rendah terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, pada aspek *brand image*, hanya 6,3% dari total jawaban yang menunjukkan penilaian rendah, yang memberikan gambaran bahwa persepsi pasien terhadap citra rumah sakit cenderung lebih positif dibandingkan dengan penilaian terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan.

Berdasarkan informasi awal yang diperoleh dari survei, terdapat responden yang berdomisili di wilayah Kabupaten Tasikmalaya yang secara geografis lebih jauh dari lokasi rumah sakit dibandingkan wilayah kota. Hal ini menunjukkan adanya potensi kendala dalam hal jarak tempuh dan akses transportasi, yang merupakan bagian penting dari kemudahan akses.

Menurut Lupiyoadi (2013) kualitas pelayanan harus diperhatikan karena mempengaruhi loyalitas, sehingga pelanggan akan lebih mudah

menggunakan produk/jasa secara berulang. Menurut Kotler & Keller (2012) loyalitas pelanggan akan mengalami peningkatan ketika pelanggan merasa puas setelah melakukan pembelian. Menurut Laksono (2016) kemudahan akses yang baik berdampak pada kenyamanan, dan keterjangkauan pelayanan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap institusi pelayanan tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Solehudin *et al*, (2023) didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian Sari, *et al*. (2020) menyatakan bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan akan mempengaruhi loyalitas pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nisa *et al*, (2022) menunjukkan bahwa faktor kemudahan akses juga turut berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

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

B. Rumusan Masalah

Faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan poli jantung di RSUD Permata Bunda Kota Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

1) Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan poli jantung di RSUD Permata Bunda Kota Tasikmalaya.

2) Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan poli jantung di RSUD Permata Bunda Kota Tasikmalaya.
- b. Menganalisis hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien rawat jalan poli jantung di RSUD Permata Bunda Kota Tasikmalaya.
- c. Menganalisis hubungan kemudahan akses dengan loyalitas pasien rawat jalan poli jantung di RSUD Permata Bunda Kota Tasikmalaya.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Masalah penelitian ini dibatasi hanya pada faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan poli jantung di RSUD Permata Bunda Kota Tasikmalaya.

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 Permata Bunda Kota Tasikmalaya.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan kunjungan dan mendapatkan pelayanan di poli jantung pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Permata Bunda.

6. Lingkup Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Maret 2025 – Desember 2025.

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 Permata Bunda sebagai pertimbangan dalam upaya mempertahankan pasien yang telah setia memilih berobat di poli jantung RSUD Permata Bunda.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

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