

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebutuhan berobat disaat manusia mengalami gangguan kesehatan ialah perjuangan mendasar yang perlu di upayakan sebagai bentuk pertahanan diri. Oleh karena itu, jalur pengobatan secara umum yang dikenal menggunakan jalur konvensional melalui dokter serta jalur non medis melalui pengobatan tradisional dengan peminat serta pertimbangan alasan yang berbeda. Saat ini, pemilihan metode pengobatan tradisional menjadi alternatif pengobatan yang semakin populer, terlebih adanya anjuran untuk kembali ke alam (Suharti, Susi Andriyani, n.d.)

Pengobatan tradisional masih tetap berjalan dan menjadi model pengobatan alternatif dalam kalangan masyarakat. *Health care* merupakan suatu fenomena sosial budaya yang kompleks yang melibatkan banyak faktor dalam kehidupan masyarakat secara umum dan khusus (Sumirat, 2016)

Peraturan Kemenkes RI mengemukakan pelayanan kesehatan tradisional merupakan perawatan dengan cara dan obat yang mengacu pada pengalaman dan keterampilan turun temurun secara empiris yang dapat di pertanggungjawabkan dan diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat. Pelayanan kesehatan tradisional komplementer harus memenuhi kriteria yang dapat dipertanggungjawabkan keamanan dan manfaatnya mengikuti kaidah-kaidah ilmiah yang bermutu serta dipergunakan secara rasional dan tidak bertolak belakang dengan norma agama serta norma yang berlaku di masyarakat. Pengobatan tradisional di Indonesia sudah dikenal sejak lama, serta digunakan oleh masyarakat

secara turun temurun bahkan menjadi pilihan rakyat saat menghadapi perkara kesehatan baik masyarakat kota maupun pedesaan. Pelayanan kesehatan tradisional ini menjadi salah satu potensi besar sebab dekat dengan budaya masyarakat Indonesia, mudah di peroleh, lebih murah dibandingkan dengan upaya kesehatan konvensional (KemenkesRi, 2015).

Menurut Permenkes, 2018 pelayanan kesehatan tradisional dilakukan oleh tenaga kesehatan tradisional di fasilitas pelayanan kesehatan tradisional. Pelayanan kesehatan tradisional komplementer harus memiliki potensi pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, penyembuhan, pemulihan kesehatan, serta meningkatkan kualitas hidup klien secara fisik, mental, dan sosial. Tatalaksana dalam pengobatan tradisional dilakukan dengan menggunakan bahan alam, teknik manual, teknik olah pikir, dan teknik energi serta dapat menggunakan alat dan teknologi sesuai dengan ciri kesehatan tradisional.

Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Daerah (Kemenkes, 2019) menunjukkan penduduk Indonesia yang memanfaatkan pelayanan kesehatan tradisional (Yankestrad) sebanyak 31,4%, dan masyarakat yang memilih pengobatan dengan upaya sendiri sebanyak 12,9%. Masyarakat yang menggunakan pelayan kesehatan tradisional dengan cara mengkonsumsi ramuan buatan sendiri (serbuk) sebanyak 31,8%. Dan 98,5% memilih berobat dengan memakai jasa penyehat tradisional (pijat, dukun). Dengan demikian, dapat kita lihat bahwa berdasarkan hasil riset menunjukkan bahwa pengobatan tradisional masih banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan jasa penyehat tradisional.

Rasulullah SAW. Mengajarkan aneka macam teknik pengobatan atau terapi. Salah satu yang Rasulullah ajarkan adalah *Hijamah* atau yang lebih dikenal dengan kata bekam. Rasulullah SAW bersabda:

“Al-Husain menyampaikan kepadaku dari Ahmad bin Mani’ dari Marwan bin Syuja’, dari Salim bin Al- Aftas, dari Sa’id bin Jubair bahwa Ibnu Abbas berkata “kesembuhan itu ada pada tiga hal: minum madu, bekam, dan pengobatan dengan besi panas, tetapi aku melarang ummatku melakukan pengobatan dengan besi panas.” Ibnu Abbas menyatakan hadis ini marfu’. Al-qur’an meriwayatkan hadis ini dari Laits dari Mujahid dari Ibnu Abbas dari Nabi SAW. Tentang madu dan bekam (Khaleda, 2018).

Pengobatan dengan teknik bekam merupakan teknik pengobatan yang paling kuno. Ia sudah banyak digunakan oleh bangsa-bangsa kuno sejak zaman dahulu. Bangsa Assyriah (zaman mesopotamia) telah menggunakan bekam sejak tahun 3300 SM. Pahatan-pahatan yang terlukis dikuburan-kuburan Fir’aun (dinasti mesir kuno) juga menjadi saksi bahwa bangsa mesir kuno telah menggunakan bekam untuk mengobati sebagian penyakit mereka sejak tahun 2200 SM. Persepsi mengenai bekam, beserta hasil-hasil dan mekanisme pengaruhnya dari masa ke masa selalu berubah-ubah (Ghadd, 2021)

Pengobatan bekam merupakan “*pembersihan darah*”, yakni salah satu cara untuk menyembuhkan penyakit dengan cara pelepasan atau membersihkan darah statis (penyumbatan darah), angin, dan senyawa toksin (racun) dalam badan. Secara umum pengobatan bekam juga merupakan suatu metode pengobatan turun-temurun yang telah diwariskan oleh paraNabi dan Rasul. Seiring perkembangan jaman, kemudian caranya telah dikembangkan oleh masing-masing bangsa dan negara,

yang pada intinya proses bekam atau mengeluarkan darah stasis melalui permukaan kulit, harus dilakukan dengan cara yang relatif aman dan higienis (Arief, 2018).

Bekam merupakan suatu bentuk pengobatan alternatif dimana seorang terapis meletakkan cangkir khusus yang diletakkan di atas kulit selama beberapa menit bertujuan untuk membantu mengurangi rasa sakit, mengurangi pembengkakan, melancarkan aliran darah, relaksasi, dan sebagai jenis pijat ringan. Dengan demikian, melakukan pengobatan bekam sebaiknya dilaksanakan pada pertengahan bulan dan setelah pertengahannya, tepatnya pada seperempat ketiga (minggu ketiga). Sebab pada awal bulan darah belum mendidih, sementara akhir bulan ia sudah tenang, sedangkan pada pertengahan bulan dan beberapa hari setelahnya darah berada dalam puncak pertambahan (Ghadd, 2021).

Menurut Rosyanti, 2020 bekam efektif mengobati dan mencegah sakit kepala, migran, dan menurunkan tekanan darah sistolik pada pasien hipertensi. Menurut Nuridah, 2021, bekam mampu membantu pengontrolan kadar *hormone Aldosterone* di sistem saraf. Dalam penelitian Hanina, 2018 bekam mampu menstimulasikan darah dalam tubuh dan mengurangi darah atau cairan yang memicu peradangan. Menurut penelitian Widodo bekam mampu menyembuhkan gangguan mata. Pendengaran, sakit gigi serta penyakit tumor. Sedangkan penelitian Tisya, 2021 mengemukakan bekam memiliki beberapa efek sebagai penurun rasa nyeri, anti-inflamasi dan meningkatkan sirkulasi darah.

Pada zaman Rasulullah SAW. Pengobatan bekam ini telah mengalami perkembangan dan telah menggunakan konsep dasar keilmuan yang terdapat pada hadis Rasulullah SAW. Hal itu bisa dibuktikan dengan menggunakan petunjuk

Rasulullah mengenai pelaksanaan terapi bekam yang baik, seperti dari segi waktu berbekam dan titik tertentu yang terdapat pada tubuh. Rasulullah SAW biasa berobat dengan memakai terapi bekam, sebagaimana mestinya yang terdapat di hadis-hadis beliau yang menganjurkan bekam serta menjelaskan bekam menjadi suatu pengobatan yang baik. Hingga pada masa sekarang ini, pengobatan bekam juga dipakai untuk mengobati banyak penyakit, diantaranya tekanan darah, infeksi pembuluh jantung, pusing/migran, penyakit mata, rematik akut, asam urat serta banyak penyakit lainnya. Bekam juga diakui memiliki keistimewaan tidak menimbulkan efek samping bila pelaksanaannya sesuai dengan tatacara yang dianjurkan (Khaleda, 2018)

Menurut Andersen RM (1968) dalam *Behavioral Model of Families Use of Health Services*

ieces, perilaku orang sakit berobat ke pelayanan kesehatan secara bersamaan dipengaruhi oleh *predisposing factors* (faktor predisposisi), *enabling factors* (faktor kemampuan), dan *need factors* (faktor kebutuhan). Model penggunaan pelayanan kesehatan individu Sebagian besar sebagai fungsi karakteristik sosiodemografi dan ekonomi dari sebuah unit keluarga.

Menurut penelitian (Kamaluddin, 2010) mengemukakan beberapa alasan masyarakat memilih pengobatan bekam yaitu, terbebas dari efek samping obat kimia, adanya dukungan keluarga, kecocokan terhadap penyakit yang diderita, harga terjangkau, dan di anjurkan oleh agama. Dalam penelitian (Kasmawati & Muharram, 2020) juga dijelaskan bawa faktor yang mempengaruhi sikap masyarakat dalam pemilihan penyembuhan dengan metode bekam yaitu faktor sosial, budaya, pengetahuan, dan ekonomi.

Menurut Ariyati, 2020 menjelaskan bahwa yang menjadi faktor tingginya masyarakat memilih metode pengobatan bekam ialah faktor sosial, ekonomi, psikologis, dan faktor kejenuhan. Pada penelitian (Dewi & Nisa, 2019) mengatakan bahwa faktor yang berhubungan pada pemilihan masyarakat dalam pengobatan dengan metode bekam terdiri dari 3 faktor yaitu, faktor predisposisi (usia, pekerjaan, jarak ketempat pengobatan dan pengetahuan responden), faktor pendukung (tarif pengobatan), serta faktor kebutuhan (pandangan subjektif responden terhadap kondisi kesehatan).

Menurut ismail, yang menjadi faktor masyarakat memilih pengobatan tradisional adalah pengaruh informasi, sosial budaya, serta pendapat. Dalam penelitian Rasmi, 2018 juga dijelaskan yang menjadi faktor pendorong penggunaan pengobatan tradisional adalah, usia harapan hidup lebih panjang pada prevalensi penyakit kronis, adanya kegagalan penggunaan obat modern untuk penyakit tertentu (seperti kanker), dan sudah meluasnya akses informasi mengenai obat tradisional di seluruh dunia. Dan dalam penelitian Ratna, 2019 juga mengemukakan alasan dari masyarakat memilih pengobatan tradisional karena pengobatan yang sudah dilakukan secara turun-temurun, pengobatan alternatif terbilang lama, pengobatan tradisional lebih murah dari segi biayanya, serta diyakini lebih aman dari pada obat kimia.

Loyalitas merupakan istilah kuno yang secara tradisional telah digunakan untuk melukiskan kesetiaan dan pengabdian kepada negara, cita-cita atau individu. Dalam konteks bisnis, loyalitas digunakan untuk melukiskan kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang, lebih baik lagi

secara eksklusif, dan dengan suka rela merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada teman-temannya (Setiawan, 2011).

American Marketing Association (2007) mendefinisikan loyalitas sebagai tingkat dimana seorang konsumen secara konsisten terpola dengan toko yang sama ketika berbelanja produk-produk yang biasa dibeli. (Sudarti & Atika, 2012) mengemukakan loyalitas dapat berupa kesediaan untuk melakukan pembelian ulang dan tetap bersedia melakukan pembelian ulang meskipun dengan adanya kenaikan harga.

Loyalitas pelanggan merupakan keadaan yang menunjukkan seorang pelanggan pada suatu objek yang dapat berupa merk, produk, atau jasa. Loyalitas pelanggan adalah suatu variabel penting karena secara positif dapat mempengaruhi laba suatu perusahaan atau suatu usaha. Penyedia jasa akan lebih meningkatkan tujuan yang lebih baik yakni bagaimana cara menumbuhkan rasa kepuasan pelanggan atas pelayanan atau jasa yang diberikan (Tiong, 2018).

Menurut penelitian (Fernandes, 2021) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan berupa, harga, lokasi, promosi, produk yang ditawarkan dan kenyamanan berbelanja, dan kualitas pelayanan. Menurut Nurillaili, 2013 mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah faktor harga, pelayanan, kualitas produk dan promosi.

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat loyalitas seorang pelanggan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan juga *empathy*. Pelanggan yang loyal akan melihat

dari kualitas pelayanan yang diberikan harus jauh lebih baik dari kualitas yang diharapkan oleh pelanggan (Tiong, 2018).

Berdasarkan survey awal di klinik terapi bekam pada bulan Maret 2022 yaitu Klinik Pusat Bekam-Ruqiyah Cabang Medan banyak dikunjungi pasien yang datang untuk berbekam maupun refleksi. Survey awal dilakukan dengan mewawancarai 10 informan di klinik yaitu: pada tanggal 11 maret 2022, peneliti mewawancarai pasien yaitu 5 orang pengunjung yang ingin ber-bekam, alasan informan memilih pengobatan bekam karena mengikuti sunnah Rasulullah sesuai hadist dan juga ada yang mengatakan untuk kesehatan. Pada tanggal 13 maret 2022, peneliti mewawancarai 5 informan yang berkunjung, dimana yang menjadi informan peneliti adalah sepasang suami istri dan 3 diantaranya di temani oleh saudaranya.

Suami dari informan menyatakan bahwa iya tidak rutin melakukan terapi bekam, dan iya berbekam pada saat ada gejala masuk angin atau migran saja. Selain itu beliau juga mengatakan bahwa selepas berbekam badannya terasa lebih ringan dan segar. Sedangkan sang istri mencoba untuk berbekam dalam menangani migran yang sedang ia rasakan. Informasi dari 3 informan lainnya mengatakan bahwa mereka berbekam untuk kesehatan, biayanya lebih murah, lebih aman, dan sekaligus mengikuti sunnah Rasulullah. Mereka juga mengatakan bahwa selepas berbekam badan terasa lebih sehat dan ringan, bahkan dari beberapa pasien yang berkunjung merupakan pasien yang sudah menetap pada pengobatan terapi bekam, karena pelayanan yang di berikan juga baik, keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas membangkitkan rasa nyaman untuk melakukan pengobatan

di klinik bekam. Sesuai yang dikatakan oleh informan mereka akan melakukan kunjungan ke klinik bekam dalam kurun waktu satu bulan sekali.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang Determinan Loyalitas Pasien Dalam Pemanfaatan Terapi Bekam di Klinik Pusat Bekam-Ruqiyah (PRB) Kota Medan.

1.2. Rumusan Masalah

Pengobatan tradisional bekam merupakan salah satu pengobatan yang tren pada saat ini, banyak masyarakat lebih memilih pengobatan bekam dibandingkan berobat ke pelayanan kesehatan. Dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini ialah, Apa yang menjadi Determinanan Loyalitas Masyarakat Dalam Memanfaatkan Pengobatan Bekam Di Klinik Pusat Bekam-Ruqiyah (PRB) Kota Medan.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Determinan Loyalitas Pasien Dalam Pemanfaatan Terapi Bekam Di Klinik Pusat Bekam-Ruqiyah (PRB) Kota Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik predisposisi (Umur, Jenis kelamin dan Religiusitas) terhadap loyalitas pasien dalam memanfaatkan terapi bekam di Klinik Pusat Bekam-Ruqiyah (PRB) Kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik kemampuan (Kualitas Tempat Pelayanan Kesehatan, Sumber Daya, dan Ketersediaan Fasilitas) terhadap loyalitas pasien dalam memanfaatkan terapi bekam di Klinik Pusat Bekam-Ruqiyah (PRB) Kota Medan.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (Komunikasi Petugas, Keramahan dan kesopanan, Assurance/Kemampuan, Responsive, dan Empathy) terhadap loyalitas pasien dalam memanfaatkan terapi bekam di Klinik Pusat Bekam-Ruqiyah (PRB) Kota Medan.
-

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Dinas Kesehatan Kota Medan

Manfaat penelitian bagi Dinas Kesehatan Kota Medan peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan dasar pertimbangan dalam usaha pelayanan kesehatan di bidang pelayanan kesehatan tradisional berupa pemanfaatan terapi bekam di Kota Medan.

1.4.2 Bagi Klinik Bekam

Manfaat penelitian ini bagi klinik bekam sebagai masukan bagi klinik bekam dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan professional untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

1.4.3 Bagi Pasien Bekam

Manfaat penelitian ini bagi pasien bekam sebagai salah satu informasi untuk mengetahui lebih dalam lagi manfaat dari terapi bekam dan juga mampu memilih pengobatan yang baik dan layak untuk diri sendiri.

1.4.4 Bagi Masyarakat

Manfaat penelitian ini bagi masyarakat adalah sebagai masukan bagi masyarakat memilih dan memanfaatkan terapi bekam untuk mengobati suatu penyakit ringan maupun di gunakan sebagai relaksasi saja.