

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Loyalitas dikatakan adanya keinginan seseorang untuk menggunakan barang atau jasa secara terus-menerus dan secara konsisten untuk jangka waktu yang panjang selalu menggunakan barang dan jasa dari perusahaan yang sama secara berulang serta eksklusif sehingga dengan suka rela merekomendasikan perusahaan kepada teman-temannya. (Setiawan, 2011)

Menurut *American Marketing Association* loyalitas dapat diartikan adanya perilaku individu yang secara konsisten dalam penggunaan barang dan jasa dari perusahaan untuk semua kebutuhan yang diperlukan. Loyalitas pelanggan adalah keadaan ketika pelanggan selalu menggunakan merek, produk dan jasa yang sama sehingga memberikan pengaruh positif terhadap tempat pelayanan yang memberikan jasa untuk terus meningkatkan pelayanan yang diberikan sehingga akan menumbuhkan rasa kepuasan pelanggan (Tiong, 2018).

Loyalitas terjadi karena terpenuhinya tingkat kepuasan yang diterima seperti adanya komunikasi yang terjalin baik, ramah, sopan santun dan perasaan nyaman terhadap perilaku dari tenaga kesehatan. Selain itu juga adanya minat untuk melakukan kunjungan balik dalam waktu yang cukup panjang serta konsistensi dan perasaan atau keinginan yang selalu merasa tersedia untuk melakukan kunjungan kembali tanpa adanya paksaan, perasaan tidak suka serta perasaan tidak nyaman (Akmal et al., 2022)

Kualitas pelayanan kesehatan adalah bentuk kemakmuran suatu negara, namun tidak semua masyarakat menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan pemerintah dikarenakan adanya beberapa aspek yang dipertimbangkan seperti kompetensi teknis yaitu bentuk keterampilan, kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kesehatan, hal ini juga melihat hubungan antar individu pada pelayanan yang dilakukan petugas terhadap pasien dalam tindakan seperti adanya perasaan nyaman selain itu juga dibutuhkan adanya kelengkapan peralatan atau fasilitas pendukung yang dapat menunjang adanya pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap pasien. Adanya pemberian pelayanan dengan tindakan sesuai yang dibutuhkan pasien serta efisiensi dari pelayanan mengenai perawatan yang dibutuhkan dan lamanya perawatan yang dibutuhkan. Aspek keamanan juga berpengaruh dalam pelayanan kesehatan yang dimana selalu mengutamakan keselamatan pasien dengan meninjau penilaian risiko adapun keselamatan dari pasien hal ini telah diatur di dalam Permenkes No.1691 bukan hanya keselamatan tapi keamanan data diri pasien harus dirahasiakan setelah upaya yang dilakukan dalam beberapa aspek tersebut pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk memiliki hubungan yang berkesinambungan atau berkelanjutan dengan pasien seperti adanya upaya pendekatan melalui penawaran baik melalui media massa elektronik atau website seputar pelayanan kesehatan yang diberikan (Brown et al., 1989)

Terpenuhinya aspek dari pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap kesetiaan atau loyalitas dari pasien untuk melakukan kunjungan ulang, jika terdapat pelayanan kesehatan lain yang lebih dekat hal ini bisa menjadikan pasien

tidak loyal terhadap pelayanan kesehatan disebabkan tempat pelayanan kesehatan memiliki jarak yang cukup jauh dengan tempat tinggal pasien (Setiawan, 2011).

Rumah sakit mendapatkan tantangan untuk menambah pengetahuan serta pelayanan kesehatan yang semakin akurat disertai kemajuan teknologi yang semakin berkembang dengan peralatan yang menunjang proses pelayanan sebagai bentuk adaptasi dan inovasi yang dilakukan rumah sakit. Loyalitas pelanggan berfungsi sebagai peranan yang paling penting dalam sebuah rumah sakit, yang dimana adanya kunjungan dari pasien dapat membuat rumah sakit tetap berdiri dan bekerja karena adanya perputaran dana untuk keberlangsungan proses terwujudnya pelayanan yang disediakan di rumah sakit untuk mengoptimalkan penurunan pendapatan yang terjadi akibat rumah sakit pesaing memperoleh pendapatan melalui kunjungan pasien yang lebih banyak (Santoso, 2022).

Adanya kunjungan pasien sebagai bentuk masukan atau hal yang harus dilakukan untuk mempertahankan serta memperbaiki segala kekurangan aspek yang ada di pelayanan rumah sakit yang diterima oleh pasien agar menjadi lebih berkualitas. Jaminan mutu dari pelayanan kesehatan yaitu kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk menarik atau memperoleh pelanggan dengan cara mewujudkan keinginan pelanggan agar terciptanya rasa puas, bahkan adanya tindakan yang dilakukan secara suka rela oleh pelanggan (*word of mouth*) yang dapat menguntungkan perusahaan atau instansi yang menerapkan hal tersebut seperti rumah sakit. Loyalitas akan tercipta akibat hasil dari kinerja atau perilaku yang diberikan tempat pelayanan terhadap pelanggan (Tjiptono, 2015)

Pelayanan yang berkualitas harus di seluruh proses pelayanan mulai dari pasien datang hingga pulang bukan hanya di beberapa aspek bidang pelayanan. Pasien harus merasakan bahwa rumah sakit tempat yang di kunjungi baik dan adanya kepercayaan yang dimiliki pasien agar melakukan kunjungan balik lagi. Selain itu dibutuhkan adanya hubungan yang dijalin antara petugas kesehatan baik perawat atau dokter dengan pasien secara mendalam melalui anatomi dan fisiologi yang dilakukan petugas kesehatan (Permenkes RI, 2018).

Persebaran jumlah rumah sakit tipe C pada kabupaten/kota sebesar 81,8% dengan persentase daerah tertinggal di Sumatera Utara sebesar 627 daerah yang masih kesulitan mengakses dan memperoleh pelayanan keseh. Untuk Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang adalah tipe Rumah Sakit C yang di mana masih terdapat beberapa keterbatasan dalam pelayanan medik, adapun pelayanan yang diberikan hanya terdiri dari pelayanan medik dan penunjang medik. Pelayanan medik terdiri dari pelayanan umum, gawat darurat, medik spesialis dasar, spesialis penunjang medik, medik spesialis gigi dan mulut, farmasi klinik, keperawatan dan kebidanan. Adapun pelayanan penunjang medik meliputi: *laundry*, makanan untuk pasien, perawatan fasilitas, penanggung jawab limbah, pengelolaan air bersih, *ambulance*, dan pemulasaran jenazah (Permenkes RI, 2014).

Persepsi yang kurang baik di masyarakat akan mempengaruhi kunjungan yang diterima oleh RSUD Kota Pinang. Pemberian pelayanan yang berkualitas dan baik akan menimbulkan rekomendasi dari pasien yang merasa puas kepada teman-teman atau keluarga. Hal ini berarti masyarakat adalah konsumen sekaligus penentu dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan yang beragam tersebut. Selain

itu lokasi dapat menjadi pertimbangan pasien dalam menggunakan pelayanan kesehatan untuk akses menuju RSUD Kota Pinang tidak terletak pada jalan utama melainkan berada dekat dengan permukiman warga, akses untuk ke Rs tersebut dapat menggunakan kendaraan berupa sepeda motor, mobil pribadi dan becak. Selain itu terdapat beberapa klinik dan praktek dokter serta RS Swasta seperti : RSU Nuraini, RS Kebun Torgamba, Rs Sri Torgamba, untuk klinik terdiri dari Klinik Dewi Sartika, Klinik Sehat, Klinik Ihsan, Klinik & Rumah Bersalin Hj. Rita Br. Sinulingga, Klinik Sunatan Khoirul, Klinik Simpang Torpa, Klinik Haji Mustajib, Klinik Mitra Utama, Rumah Bersalin Harapan Bunda (Pekab Labuhan Batu Selatan, 2021).

Peserta BPJS terbagi sebagai peserta PBI dan Mandiri dimana untuk memperoleh pelayanan setiap peserta harus melalui tahapan pemberian rujukan oleh puskesmas yang akan diberi rujukan menuju FKRTL lain yang dimana bukan hanya RSUD Kota Pinang saja yang dapat dijadikan sebagai FKRTL karena terdapat rs lain yang bekerja sama dengan pihak BPJS yang dimana dapat di jadikan rujukan dari pihak puskesmas untuk menuju FKRTL selanjutnya selain itu peserta mandiri mempunyai hak melakukan kenaikan kelas perawatan yang biaya tagihan akan disesuaikan dengan kenaikan kelas sedangkan peserta PBI tidak mempunyai hak melakukan kenaikan kelas perawatan (BPJS Kesehatan, 2014).

Loyalitas dapat terwujud jika adanya aspek *quality work of life* yang dipenuhi seperti kinerja dokter dalam memberikan pelayanan, komunikasi yang dilakukan, serta kesehatan lingkungan yang ada di rumah sakit dimana upaya dari yang dilakukan dapat menimbulkan kepuasan masyarakat dan terjadinya loyalitas.

Data yang diperoleh dari RSUD Kota Pinang pada 2 tahun terakhir menunjukkan terjadinya penurunan jumlah yang besar pada kunjungan pasien mencapai 85%. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitri tahun 2018 dari 92 responden yang menilai persepsi kehandalan dari RSUD Kota Pinang 38 responden mengatakan bahwa RSUD Kota Pinang sudah memenuhi persepsi kehandalan yang diinginkan oleh masyarakat sebesar 76,3 % namun 54 responden mengatakan bahwa RSUD Kota Pinang belum memenuhi persepsi kehandalan yang diinginkan masyarakat dan mengatakan tidak akan berkunjung ulang lagi sebesar 81,5 % disebabkan adanya pelayanan dengan fasilitas yang belum optimal dan lengkap (Wardani, 2018).

Peneliti melakukan survei awal terhadap 10 pasien yang berkunjung 4 diantaranya baru pertama kali melakukan kunjungan di RSUD Kota Pinang selanjutnya 3 pasien baru yang memiliki jadwal kontrol rawat jalan untuk melakukan kunjungan kembali, dan 3 diantaranya pasien yang sudah lama dan baru berkunjung kembali mengatakan tidak akan berkunjung ulang lagi dikarenakan waktu tunggu pendaftaran yang sangat lama dan jadwal pemeriksaan dengan dokter yang diinginkan sudah tidak melakukan praktek di RSUD Kota Pinang. Dari data yang diperoleh pada tahun 2018 jumlah pasien BPJS sebesar 38.226 sedangkan pada tahun 2019 pasien BPJS sebesar 23.960 pasien, pada tahun 2020 pasien BPJS sebesar 18.695 dan pada tahun 2021 pasien BPJS sebesar 11.670. Namun mulai mengalami kenaikan pada tahun 2022 pasien BPJS sebesar 24.280 dengan kunjungan pasien yang baru pertama kali melakukan kunjungan sebesar 17.571 dan pasien yang melakukan kunjungan lebih dari tiga kali sebesar

6.709 pasien. Selain itu dari data kunjungan pasien rawat jalan pada Januari-Maret pada tahun 2023 sebesar 4.901 pasien BPJS dimana pasien yang melakukan kunjungan lebih dari tiga kali sebesar 1.968 pasien sedangkan untuk pasien yang baru pertama kali melakukan kunjungan sebesar 2.933 pasien BPJS. Dari data kunjungan pasien tersebut peneliti ingin mengkaji mengenai loyalitas berkunjung ulang pasien BPJS dikarenakan terjadinya penurunan kunjungan rawat jalan dalam 2 tahun serta angka kunjungan pasien yang baru pertama kali berkunjung lebih besar dibanding pasien yang sudah beberapa kali melakukan kunjungan ke (RSUD Kota Pinang, 2022)

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 rumah sakit dapat melakukan perubahan kelas atau penetapan kenaikan kelas dengan memenuhi aspek mutu pelayanan kesehatan. Namun apabila rumah sakit banyak mengalami kasus penurunan kunjungan pasien disertai keluhan yang beragam dan terjadinya pelaporan maka sesuai pasal 75 ayat 1 pemerintah akan melakukan pemeriksaan jika terjadi pelanggaran hak pasien dan mutu dari pelayanan. Sesuai dengan pasal 65 dan pasal 81 mengenai pengembangan dan pengendalian rumah sakit dan tata cara pemberlakuan sanksi administratif. Dalam evaluasi apabila terjadi pelanggaran rumah sakit akan diberikan waktu melakukan perbaikan selama 3 bulan untuk melakukan perbaikan untuk tidak diberlakukannya sanksi berupa membayar denda sebesar Rp. 100.000.000,00 (seratus juta rupiah) dan disetorkan kepada kas negara atau daerah. Selanjutnya rumah sakit akan terus dalam pengawasan agar tetap melakukan perbaikan untuk tetap bisa memberikan pelayanan. Selain adanya sanksi denda rumah sakit dapat dicabut izin untuk

beroperasi untuk memberikan pelayanan, yang berarti rumah sakit ditutup untuk selamanya dan tidak boleh berpersi memberikan pelayanan kesehatan (Peraturan Pemerintah, 2021)

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah di dalam penelitian yaitu bagaimana determinan loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Adapun tujuan umum dari penelitian agar dapat mengetahui determinan loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian untuk dapat mengetahui loyalitas pelayanan kesehatan peserta BPJS di RSUD Kota Pinang terhadap hubungan pengaruh kualitas pelayanan kesehatan diantaranya :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi teknis (*technical competence*) terhadap loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh akses pelayanan (*accses to service*) terhadap loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas (*effectiveness*) terhadap loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.



4. Untuk mengetahui pengaruh hubungan antar individu (*interpersonal relations*) terhadap loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.
5. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi (*efficiency*) terhadap loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.
6. Untuk mengetahui pengaruh berkelanjutan (*continuity*) terhadap loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.
7. Untuk mengetahui pengaruh keamanan (*safety*) terhadap loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.
8. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas pendukung (*amenities*) terhadap loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS di RSUD Kota Pinang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan bahan bacaan dalam bidang Ilmu kesehatan Masyarakat, khususnya pada bidang keilmuaan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) yang berkaitan dengan loyalitas berkunjung ulang pasien BPJS PBI .

## **1.4.2 Manfaat Praktis**

### **1. Bagi RSUD Kota Pinang**

Penelitian dapat menjadi bahan masukan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang dalam mempertahankan dan peningkatan pelayanan yang lebih berkualitas terhadap pasien.

### **2. Bagi BPJS**

Penelitian dapat menjadi bahan informasi dan masukan sebagai upaya peningkatan dan perlindungan jaminan kesehatan dalam ketersediaan akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan bahan bacaan sebagai informasi untuk peneliti lain yang ingin melakukan penelitian mendatang yang lebih lanjut mengenai hubungan kualitas pelayanan, terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan terutama untuk peserta yang menggunakan asuransi BPJS baik mandiri atau PBI.