

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan kian semakin tumbuh cepat dengan banyaknya bermunculan fasilitas pelayanan kesehatan mandiri/swasta. Persaingan ketat pun tidak dapat dihindari oleh fasilitas pelayanan kesehatan baik swasta maupun negeri termasuk Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu fasilitas pelayanan kesehatan perlu menjaga mutu dan kualitas layanan. Karena menurut Undang-Undang nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan (4) setiap orang berhak mendapatkan Pelayanan Kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau agar dapat mewujudkan derajat Kesehatan yang setinggi-tingginya. Perlu diingat juga bahwa setiap pasien juga berhak menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya secara mandiri dan bertanggung jawab.¹

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas berperan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang memiliki fungsi utama dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Pada dasarnya Puskesmas, merupakan komponen penting dari infrastruktur layanan publik, untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, sehingga memastikan pencapaian tingkat kepuasan masyarakat yang optimal. Oleh karena itu, komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh puskesmas tidak semata-mata merupakan tujuan tetapi kebutuhan mendasar untuk mencapai tujuan kepuasan masyarakat.²

Persaingan antar pemberi layanan kesehatan kian semakin ketat, oleh karena itu fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepercayaan pasien agar dapat mencapai kepuasan pasien. Pemberian layanan kesehatan oleh fasilitas pelayanan kesehatan harus memprioritaskan layanan yang terbaik dan optimal untuk meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga menumbuhkan loyalitas.³

Sejalan dengan Sania dan Fransiska, di dalam penelitian Irma menyatakan smeningkatkan kualitas layanan merupakan keharusan penting bagi rumah sakit atau fasilitas pelyanan kesehatan yang menavigasi lanskap kompetitif penyediaan layanan kesehatan. Kualitas layanan yang unggul kemungkinan akan meningkatkan kesetiaan pasien kepada institusi dan dapat menyebabkan peningkatan penerimaan pasien. Pasien yang menunjukkan kesetiaan tidak diragukan lagi akan memberikan keuntungan kepada rumah sakit; oleh karena itu, penting bagi institusi untuk mempertahankan, jika tidak menambah, kesetiaan pasien melalui peningkatan kualitas perawatan kesehatan.⁴

Penelitian Multia Sari dkk menguatkan bahwa jika pasien merasa puas/sangat puas maka pasien akan loyal terhadap pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan.⁵ Hal ini sejalan dengan Sania dan Fransiska bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien.³ Pada penelitian Ria dkk juga menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien. kepuasan pasien yang tinggi akan memberikan tingkat loyalitas yang tinggi.⁶

Loyalitas pasien dalam hal ini suatu keadaan dimana pasien akan melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon di masa depan. Puskesmas Kedawung, yang terletak di Kecamatan Kedawung, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat, merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat.

Meskipun sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas keterkaitan antara kepuasan layanan dan loyalitas pasien, masih terdapat kesenjangan dalam konteks pelayanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia, khususnya di Puskesmas. Penelitian Kijima dkk. (2021) menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien pada pelayanan primer di Jepang, namun hasil tersebut tidak dapat langsung digeneralisasi ke dalam sistem dan budaya pelayanan kesehatan Indonesia. Penelitian oleh Multia Sari dkk. (2020) juga menemukan hubungan positif antara kepuasan dan loyalitas pasien, namun dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut yang karakteristik pasien dan

layanannya berbeda dengan Puskesmas. Sementara itu, Ima Hidayah dan Lyliana Endang Setianingsih (2022) meneliti persepsi mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit, namun tidak secara langsung menyoroti aspek kepuasan layanan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kekosongan studi yang secara spesifik menganalisis hubungan antara kepuasan layanan dan loyalitas pasien di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon, sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berperan strategis dalam pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah semi-perkotaan.

Sebelumnya peneliti telah melakukan wawancara pendahulu kepada pasien lama dengan metode bayar umum (karcis) pasien merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas Kedawung dikarenakan pelayanannya lengkap, nyaman dan biayanya terbilang murah. Namun, jika aspek kenyamanan, kecepatan, dan pendekatan personal tidak ditingkatkan, ada potensi pasien beralih ke klinik atau praktik dokter mandiri yang dirasa lebih responsif secara individual. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan memperkuat faktor-faktor yang membentuk loyalitas tersebut. Loyalitas pasien sangat penting untuk menjaga keberlanjutan pelayanan kesehatan dan mendukung program-program kesehatan pemerintah, terutama dalam konteks upaya promotif dan preventif.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan layanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Kedawung pada tahun 2025. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga bagi pengelola Puskesmas Kedawung dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan loyalitas pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan dengan kepuasan layanan

dengan loyalitas pasien di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon tahun 2025?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dengan kepuasan layanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran umum karakteristik responden.
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada layanan di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon.
- c. Untuk mengetahui loyalitas pasien di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon.
- d. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, diantaranya yaitu:

1. Manfaat bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah pengalaman dan keterampilan, serta dapat menerapkan pengetahuan dan teori yang didapat dalam pembelajaran di institusi sehingga memungkinkan peneliti untuk meneliti hubungan kepuasan layanan dengan loyalitas pasien.

2. Manfaat bagi Puskesmas Kedawung

Hasil penelitian dapat memberikan informasi lebih lanjut mengenai keterkaitan kepuasan layanan dengan loyalitas pasien.

3. Manfaat bagi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

Dapat dijadikan sebagai acuan pengembangan ilmu pengetahuan, dan bahan bacaan di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Kampus Cirebon untuk penelitian yang akan datang terkait hubungan kepuasan pelayanan dengan loyalitas pasien.

E. Keaslian Jurnal

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1	Ima Hidayah, Lyliana Endang Setianingsih (2022)	Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di RS X	Metode ServQual, penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional study</i>	Variabel independen yaitu mutu pelayanan, Variabel dependen yaitu loyalitas pasien	Perbedaannya yaitu pada variabel independen dan tempat penelitian.
2	Tsunetaka Kijima, Akira Matsushita, Kenju Akai, Tsuyoshi Hamano, Satoshi	<i>Patient satisfaction and loyalty in Japanese primary care: a cross-sectional</i>	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Variabel bebas kepuasan pasien, variabel terikat loyalitas pasien	Perbedaannya yaitu pada tempat penelitian.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
	Takahashi , Kazushige Fujiwara , Yuko Fujiwara , Makoto Sato, Toru Nabika, Kristina Sundquist , Jan Sundquist , Yutaka Ishibashi1 and Shunichi Kumakura1 (2021)	<i>study</i>			
3	Mochammad Wafi Rizqulloh, Asmuji dan Dwi Yunita Haryanti (2024)	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang pada Pasien Tuberculosis s Rawat Jalan di Puskesmas	Penelitian korelasional dengan pendekatan <i>cross-</i> <i>sectional</i> .	Variabel bebas mutu pelayanan dan variabel terikat minat kunjungan ulang	Perbedaannya yaitu pada variabel independen, variabel dependen, jenis pasien dan tempat penelitian.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
		Mayang			
4	Sania Septiani Surachman, Fransiska Agustina (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang	Penelitian kuantitatif, metode analisis deskriptif	Variabel bebas kualitas pelayanan, dan variabel kepuasan pasien. Variabel terikat loyalitas pasien	Perbedaannya terletak pada jumlah variabel bebas yang digunakan sebanyak 2 sedangkan peneliti menggunakan 1 variabel bebas.
5	Multia Ranum Sari, Ilvana Ardiwirastut, Berliana Septy Harviandani (2020)	Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di RSGM Iik Bhakti Wiyata Kediri	Penelitian observasion al analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> .	Variabel bebas kepuasan pasien. Variabel terikat loyalitas pasien	Perbedaannya terletak pada tempat penelitian.