

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam lima tahun terakhir, industri layanan kesehatan global mengalami perubahan besar akibat pandemi Covid yang tidak hanya meningkatkan kebutuhan akan layanan medis, tetapi juga mengubah perilaku dan ekspektasi pasien terhadap kualitas pelayanan (World Health Organization, 2023). Loyalitas pasien kini menjadi indikator penting keberhasilan fasilitas kesehatan, karena persaingan semakin ketat dan pasien memiliki lebih banyak pilihan dalam mengakses layanan kesehatan (Prentice et al., 2022). Studi Organisasi Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi (OECD) (2022) menunjukkan bahwa 65% pasien di negara maju lebih memilih fasilitas kesehatan yang mampu menggabungkan keunggulan teknis dan interpersonal, seperti akurasi diagnosa dan komunikasi dokter-pasien.

Di Indonesia, klinik swasta berperan penting dalam sistem layanan kesehatan primer, melayani sekitar 40% kebutuhan masyarakat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2023). Namun, loyalitas pasien terhadap klinik swasta masih menjadi tantangan. Penelitian Firdaus et al. (2021) di Jawa Timur menemukan bahwa hanya 58% pasien klinik swasta menyatakan loyal, dan alasan utama pasien berpindah adalah biaya, lokasi, serta pengalaman layanan yang kurang memuaskan. Selain itu, survei nasional Kemenkes RI (2023) mengungkapkan bahwa 37% pasien klinik swasta pernah berpindah layanan dalam setahun terakhir, terutama karena ketidakpuasan terhadap waktu tunggu dan

komunikasi dokter-pasien. Studi di 15 klinik swasta Jawa Timur (Asosiasi Klinik Indonesia, 2023) memaparkan data bahwa rasio benefit-cost 3:1 merupakan titik kritis dimana 78% pasien memutuskan untuk kembali.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan (Nuraini et al., 2021). Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak hanya terbatas pada kesembuhan penyakit pasien, akan tetapi juga meliputi sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap, dan tersedianya fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai (Pohan dalam Mashita et al., 2022). Kualitas jasa pelayanan rumah sakit berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien, semakin tinggi kualitas pelayanan rumah sakit maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Zulkifli, 2019).

Kepuasan pasien merupakan aset yang berharga karena jika pasien puas mereka akan terus menggunakan layanan yang telah mereka pilih, tetapi jika mereka tidak puas mereka dua kali lebih mungkin untuk memberitahu orang lain tentang pengalaman buruk mereka (Noviyanti, 2020)

Loyalitas pasien merupakan faktor kunci dalam mempertahankan keberlangsungan suatu institusi kesehatan. Pasien yang loyal cenderung kembali menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga dapat meningkatkan volume kunjungan dan pendapatan klinik. Oleh karena itu, memahami hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien rawat jalan menjadi sangat penting untuk merumuskan strategi yang efektif dalam

meningkatkan kualitas pelayanan. Pasien yang loyal adalah pelanggan yang rutin menggunakan layanan secara berulang-ulang, membeli produk dan jasa, merekomendasikan produk dan jasa kepada konsumen lain, serta memperlihatkan kekebalan terhadap apa yang ditawarkan pesaing.

Klinik Utama Romo Wijoyo di Tulungagung merupakan salah satu klinik swasta yang telah beroperasi sejak 2010. Klinik mempunyai 53 karyawan dan melayani rata-rata 100-150 pasien rawat jalan per hari. Klinik ini menawarkan layanan medis komprehensif, mulai dari layanan umum, spesialis, hingga penunjang diagnostik. Namun, data internal tahun 2024 menunjukkan penurunan retensi pasien, di mana sekitar 30% pasien tidak kembali setelah kunjungan pertama. Survei pendahuluan terhadap 30 pasien pada Januari 2024 menunjukkan bahwa waktu tunggu lama, komunikasi dokter-pasien yang kurang efektif, dan ketidakpuasan terhadap biaya layanan menjadi alasan utama pasien beralih ke fasilitas kesehatan lain.

Data pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di Klinik Utama Romo Wijoyo Tulungagung periode tahun 2023-2024 menunjukkan bahwa tidak terjadi peningkatan persentase jumlah pasien lama dan persentase jumlah pasien baru memiliki peningkatan yang relatif masih rendah. Persentase jumlah pasien lama pada tahun 2021 sebesar 80,25%, tahun 2022 sebesar 55,4%, tahun 2023 sebesar 75,26% dan tahun 2024 sebesar 69,51%. Data trend pasien lama cenderung tidak mengalami peningkatan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa tingkat loyalitas pasien di periode awal beroperasinya Klinik Utama Romo Wijoyo Tulungagung belum mengalami peningkatan. Adapun persentase jumlah pasien baru pada tahun

2021 sebesar 19,75%, tahun 2022 sebesar 44,60%, tahun 2023 sebesar 24,74% dan tahun 2024 sebesar 30,49%. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Utama Romo Wijoyo Tulungagung khususnya di unit rawat jalan sangat penting untuk dilakukan saat ini guna meningkatkan loyalitas pasien dan menjaga agar operasional pelayanan kesehatan tetap berjalan secara optimal di masa yang akan datang.

Berdasarkan data dari dinas kesehatan Tulungagung terdapat 36 Klinik dan 32 Puskesmas, Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan Tulungagung terdapat 23 Klinik Pratama dan 1 Klinik Utama Yang Bekerjasama Dengan BPJS, Menjadikan Persaingan di sektor layanan kesehatan di Tulungagung semakin ketat terutama dengan kehadiran Klinik swasta yang bekerjasama dengan BPJS yang menawarkan layanan komprehensif dengan tarif BPJS (Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung, 2024). Kondisi ini menuntut Klinik Utama Romo Wijoyo untuk tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan medis secara teknis, tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan pasien sebagai fondasi loyalitas.

Permasalahan loyalitas pasien di Klinik Utama Romo Wijoyo tidak terlepas dari beberapa faktor kunci. Survei internal pada Januari 2024 mencatat 45% pasien mengeluhkan ketidakjelasan biaya tambahan, sementara 38% menilai waktu tunggu tidak sesuai janji. Hanya 60% pasien yang rutin kembali setelah kunjungan pertama, sedangkan sisanya memilih alternatif layanan kesehatan. Penelitian terbaru di Indonesia dalam lima tahun terakhir lebih banyak berfokus pada rumah sakit besar, sementara kajian di klinik swasta skala menengah dengan karakteristik pasien

lansia yang dominan masih sangat terbatas (Sari & Nugroho, 2021; Nguyen & Nguyen, 2023).

Untuk menjawab tantangan tersebut, penelitian ini akan menguji secara integratif pengaruh kualitas pelayanan medis, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Utama Romo Wijoyo. Studi ini juga akan menganalisis peran kepercayaan sebagai mediator, serta memberikan rekomendasi berbasis data bagi manajemen klinik. Beberapa solusi yang diusulkan antara lain optimalisasi sistem antrian digital, pelatihan komunikasi dokter-pasien, dan pengembangan program membership untuk meningkatkan loyalitas pasien. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan strategis bagi pengelola klinik dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan layanan di era persaingan industri kesehatan yang semakin ketat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan peneliti maka rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Apakah kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Utama Romo Wijoyo Tulungagung?
2. Apakah kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Utama Romo Wijoyo Tulungagung?
3. Apakah kepercayaan pasien mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Utama Romo Wijoyo Tulungagung?

4. Apakah Kualitas Pelayanan medis, Kepercayaan dan Kepuasan secara Bersama sama berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Utama Romo Wijoyo Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas, Kepercayaan dan kepuasan Pasien Terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Utama Romo Wijoyo Tulungagung.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian antara lain:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Utama Romo Wijoyo Tulungagung.
- b. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Utama Romo Wijoyo Tulungagung.
- c. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di klinik utama Romo Wijoyo Tulungagung.
- d. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan medis, kepercayaan dan kepuasan terhadap terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Utama Romo Wijoyo Tulungagung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Manajemen Klinik Utama Romo Wijoyo

Penelitian ini memberikan rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan melalui perbaikan kualitas pelayanan medis, peningkatan transparansi biaya, serta penguatan komunikasi antara dokter dan pasien. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar penyusunan strategi pemasaran, pengembangan program membership, serta optimalisasi sistem antrian digital guna meningkatkan retensi pasien dan daya saing klinik di tengah persaingan layanan kesehatan di Tulungagung.

b. Bagi Tenaga Kesehatan dan Karyawan Klinik

Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan dan karyawan tentang pentingnya kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien sebagai faktor utama dalam membangun loyalitas. Temuan penelitian dapat dijadikan bahan pelatihan internal untuk meningkatkan kompetensi komunikasi, etika pelayanan, serta pelayanan berbasis empati kepada pasien.

c. Bagi Pasien dan Masyarakat

Penelitian ini dapat mendorong terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Dengan meningkatnya loyalitas, pasien akan memperoleh pengalaman layanan yang lebih baik, merasa dihargai, dan lebih percaya pada klinik sebagai mitra kesehatan jangka panjang.

2. Manfaat Teoritis

a. Pengembangan Ilmu Manajemen Kesehatan

Penelitian ini memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien di klinik swasta, khususnya dalam konteks Indonesia, yang selama ini masih didominasi penelitian pada rumah sakit. Model integratif yang menguji pengaruh kualitas pelayanan medis, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pasien diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang manajemen pelayanan kesehatan.

b. Dasar Pengembangan Model Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi pengembangan model penelitian yang lebih kompleks, misalnya dengan menambahkan variabel lain seperti persepsi nilai, citra klinik, atau faktor demografis pasien dalam memprediksi loyalitas di masa mendatang.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai loyalitas pasien dan faktor-faktor yang memengaruhinya, seperti kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan, telah banyak dilakukan di berbagai fasilitas kesehatan. Namun, penelitian ini memiliki keaslian dan keunikan yang membedakannya dari penelitian-penelitian sebelumnya. Keunikan tersebut terletak pada pendekatan, konteks, lokasi, serta ruang lingkup variabel yang diteliti, sebagaimana dirinci dalam tabel perbandingan berikut :

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode & Lokasi	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
1	Sari & Nugroho (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien di Klinik	Metode: Kuantitatif (SEM-PLS) Lokasi: Klinik Swasta (Kota Metropolitan)	Kualitas Pelayanan (X_1), Kepercayaan (X_2), Loyalitas (Y)	Kepuasan memediasi 65% pengaruh kualitas terhadap loyalitas.	1. Metode: Penelitian ini menggunakan Studi Literatur, bukan survei kuantitatif. 2. Variabel: Menambahkan Kepuasan (X_3) sebagai variabel mediator kunci dan menganalisis interaksi ketiganya secara integratif. 3. Konteks: Fokus pada klinik swasta non-BPJS dengan karakteristik pasien lansia dominan (42%) di Tulungagung, bukan kota metropolitan.
2	Nguyen & Nguyen (2023)	Patient Trust and Satisfaction in Private Clinics	Metode: <i>Mixed-Methods</i> Lokasi: Klinik Swasta (Vietnam)	Kepercayaan (X_2), Kepuasan (X_3), Loyalitas (Y)	Kepuasan berpengaruh lebih kuat ($\beta=0.61$) daripada kepercayaan terhadap loyalitas.	1. Fokus Geografis: Penelitian ini secara spesifik menganalisis konteks Indonesia dan Jawa Timur, yang memiliki sistem kesehatan dan budaya pasien yang berbeda dengan Vietnam. 2. Cakupan Variabel: Menambahkan Kualitas Pelayanan Medis (X_1) sebagai variabel independen utama dan fondasi pembentuk kepercayaan & kepuasan. 3. Implikasi Praktis: Memberikan rekomendasi operasional yang spesifik untuk manajemen klinik swasta skala menengah di Indonesia.

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode & Lokasi	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
3	Chowdhury & Ahmed (2022)	The Impact of Healthcare Service Quality on Patient Loyalty	Metode: <i>Path Analysis</i> Lokasi: Rumah Sakit (Bangladesh)	Kualitas Pelayanan (X ₁), Kepercayaan (X ₂), Kepuasan (X ₃), Loyalitas (Y)	Model mediasi <i>trust</i> → <i>satisfaction</i> → <i>loyalty</i> terbukti signifikan.	1. Setting Penelitian: Berfokus pada klinik rawat jalan , bukan rumah sakit. Dinamika layanan dan ekspektasi pasien pada kedua setting ini sangat berbeda. 2. Pendekatan: Mengadopsi pendekatan Service-Dominant Logic (SDL) dan Expectation-Confirmation Theory (ECT) untuk membangun model integratif yang lebih komprehensif. 3. Originalitas: Mengisi kekosongan literatur dengan menyediakan sintesis evidence-based untuk klinik dengan karakteristik spesifik seperti Klinik Utama Romo Wijoyo.
4	Rahmawati & Suharyono (2018)	Model Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Layanan	Metode: Kuantitatif (SEM) Lokasi: Rumah Sakit (Indonesia)	Kualitas Layanan (X ₁), Kepercayaan (X ₂), Loyalitas (Y)	Kepercayaan sebagai mediator utama (VAF=72%).	1. Model Penelitian: Penelitian ini tidak hanya menguji mediasi parsial tetapi menganalisis peran ganda (double mediation) dari kepercayaan dan kepuasan secara simultan dalam sebuah model. 2. Sumber Data: Menggunakan dan menganalisis data dari berbagai penelitian sebelumnya (data sekunder) untuk menarik kesimpulan yang lebih general dan teoritis. 3. Rekomendasi: Rekomendasi yang dihasilkan bersifat strategis dan kebijakan berdasarkan

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode & Lokasi	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
						sintesis berbagai bukti, bukan hanya dari satu konteks saja.

Berdasarkan tabel perbandingan di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki orisinalitas yang kuat. Penelitian ini dirancang untuk mengisi celah (gap) literatur dengan menyediakan sebuah tinjauan literatur yang komprehensif dan sistematis yang khusus berfokus pada integrasi variabel kualitas pelayanan medis, kepercayaan, dan kepuasan dalam membangun loyalitas pasien di konteks klinik swasta Indonesia, khususnya yang memiliki karakteristik unik seperti Klinik Utama Romo Wijoyo Tulungagung.

Penelitian ini memiliki keaslian yang didasarkan pada pendekatan dan konteks yang unik, meskipun beberapa variabel seperti kualitas pelayanan medis, kepercayaan dan kepuasan telah dibahas dalam penelitian sebelumnya. Sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada rumah sakit besar atau klinik dengan karakteristik umum, tanpa memperhatikan konteks klinik swasta skala menengah tanpa Kerjasama dengan BPJS dan didominasi pasien lansia seperti Klinik Utama Romo Wijoyo di Tulungagung.

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan di RS Hermina Soreang (USBYPKP, 2021), meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien rawat jalan dengan menggunakan sampel yang relatif kecil dan konteks rumah sakit swasta di daerah perkotaan. Penelitian-penelitian tersebut

belum banyak menguji peran mediasi kepercayaan secara simultan dalam membangun loyalitas pasien. Keunikan penelitian ini terletak pada beberapa aspek penting diantaranya :

Lokasi penelitian yang spesifik di Klinik Utama Romo Wijoyo Tulungagung dengan pelayanan umum Non BPJS, yang merupakan klinik swasta dengan karakteristik pasien rawat jalan yang didominasi oleh lansia (sekitar 42%), sehingga memberikan konteks sosial dan demografis yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis yang disesuaikan dengan kebutuhan klinik swasta skala menengah dalam menghadapi persaingan ketat dengan rumah sakit besar dan fasilitas kesehatan lainnya di wilayah Tulungagung.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan literatur mengenai loyalitas pasien di klinik swasta dengan karakteristik khusus, tetapi juga memperkaya kajian empiris dan metodologis dalam manajemen pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan teori dan praktik manajemen klinik swasta di Indonesia, khususnya dalam meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan.