

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kesehatan memegang peranan penting dalam pembentukan sumber daya manusia yang bermutu dan berdaya guna. Kondisi kesehatan di Indonesia menghadapi tantangan yang kompleks, yaitu masih adanya penyakit menular yang belum sepenuhnya teratasi dan bertambahnya penyakit tidak menular yang disebabkan oleh perubahan gaya hidup. Kesehatan adalah suatu keadaan sejahtera secara fisik, psikis, dan sosial yang memberikan kemampuan kepada setiap orang untuk menjalani kehidupan yang produktif secara sosial dan ekonomi (Notoatmodjo, 2022). Untuk merancang kebijakan dan intervensi yang efektif dalam rangka mendukung peningkatan kesehatan masyarakat Indonesia secara berkelanjutan, sangatlah penting untuk mengetahui faktor-faktor yang berdampak pada kesehatan di Indonesia (Azwar, 2023). Selain itu, penting untuk disadari bahwa upaya peningkatan kesehatan masyarakat tidak hanya menjadi tanggung jawab individu dan pemerintah, tetapi juga memerlukan kolaborasi lintas sektor. Peran aktif dari organisasi masyarakat sipil, sektor swasta, dan akademisi sangat dibutuhkan dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi Kesehatan (Lee. M, 2019).

Fisioterapi memiliki fungsi penting dalam memulihkan dan menjaga kemampuan gerak, serta meningkatkan kualitas hidup seseorang. Di Indonesia, permintaan terhadap layanan fisioterapi terus meningkat seiring dengan perubahan jenis penyakit dan meningkatnya pemahaman masyarakat akan pentingnya rehabilitasi. Hal ini menegaskan bahwa fisioterapi tidak sekadar berfokus pada pemulihan dari cedera atau penyakit, melainkan juga pada peningkatan kemampuan pasien untuk berfungsi dalam kegiatan sehari-hari (Tjiptomartono, 2022).

Layanan fisioterapi yang efektif mampu mengurangi beban biaya kesehatan dengan mencegah komplikasi lanjutan dan menurunkan

ketergantungan pada obat-obatan. Intervensi fisioterapi yang tepat dapat meningkatkan kemampuan individu untuk kembali bekerja atau terlibat dalam kegiatan sosial, yang berkontribusi pada produktivitas dan mutu hidup secara keseluruhan. Di era digital, tele-rehabilitasi dan aplikasi fisioterapi juga semakin relevan, memperluas akses ke layanan fisioterapi bagi masyarakat di daerah terpencil atau dengan keterbatasan gerak. Dengan pendekatan menyeluruh dan berbasis bukti, fisioterapi memiliki peran penting dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia (Wijaya, 2024).

Secara umum, data kunjungan pasien di klinik atau poli fisioterapi memperlihatkan adanya dinamika dalam pemanfaatan layanan kesehatan ini. Walaupun kesadaran masyarakat akan manfaat fisioterapi meningkat, data sering kali menunjukkan fluktuasi jumlah pasien yang melanjutkan kunjungan setelah sesi awal. Analisis terhadap data kunjungan ini menjadi esensial untuk mengidentifikasi pola perilaku pasien dan memahami kendala dalam mempertahankan pasien agar menyelesaikan program terapi yang telah direkomendasikan. Informasi mengenai tingkat kunjungan ulang dan alasan ketidakhadiran pasien dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen klinik dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan retensi pasien (Wijaya & Susanto, 2022).

Klinik Bebas Cedera Telkom BSD merupakan klinik fisioterapi yang berfokus pada penanganan dan pencegahan cedera, terutama yang berkaitan dengan aktivitas fisik, olahraga, dan masalah muskuloskeletal lainnya. Tujuan klinik ini adalah menjadi mitra bagi individu dari berbagai kalangan, mulai dari atlet hingga masyarakat umum, dalam menjaga kesehatan muskuloskeletal, mengatasi cedera, dan meningkatkan kualitas hidup melalui layanan fisioterapi yang profesional dan komprehensif. Rata-rata pasien yang datang ke Klinik Bebas Cedera Telkom BSD umumnya mengalami cedera fisik, baik itu cedera olahraga, cedera akibat aktivitas sehari-hari, maupun kondisi muskuloskeletal kronis. Penanganan cedera fisik membutuhkan serangkaian sesi terapi yang berkelanjutan untuk mencapai pemulihan optimal.

Secara spesifik, Klinik Bebas Cedera Telkom BSD menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas pasiennya. Berdasarkan data internal klinik, terjadi penurunan signifikan pada jumlah kunjungan pasien selama periode Agustus hingga Desember 2024. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pasien datang untuk sesi awal, banyak di antaranya tidak melanjutkan program terapi hingga selesai. Berikut merupakan grafik penurunan jumlah pasien di Klinik Bebas Cedera Telkom BSD dari Agustus hingga Desember 2024:



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2024

Grafik di atas menunjukkan penurunan jumlah kunjungan pasien yang signifikan. Pada bulan Agustus 2024, penurunan kunjungan tercatat sebesar 5%. Angka ini kemudian terus meningkat menjadi 12% pada September, 15% pada Oktober, dan mencapai puncaknya di angka 16% pada bulan November dan Desember 2024. Dengan asumsi rata-rata pasien harian berkisar antara 10-20 orang, penurunan persentase ini menggambarkan hilangnya potensi pasien yang kembali secara substansial.

Untuk memahami lebih dalam alasan di balik penurunan kunjungan ini, telah dilakukan wawancara acak dengan beberapa pasien yang tidak melanjutkan terapi di Klinik Bebas Cedera Telkom BSD. Dari wawancara tersebut, ditemukan beberapa faktor dominan yang menyebabkan pasien enggan untuk berkunjung ulang. Meskipun fasilitas dan kelengkapan alat fisioterapi diakui sudah memadai dan tidak menjadi kendala utama, beberapa pasien mengutarakan adanya kurangnya komunikasi yang berkelanjutan antara pihak fisioterapis dan administrasi klinik dengan pasien setelah sesi pertama. Hal ini menimbulkan perasaan terabaikan atau kurangnya perhatian terhadap perkembangan mereka. Selain itu, ekspektasi pasien yang besar terhadap kecepatan pemulihan dan hasil terapi yang instan, sehingga mereka merasa terapi tidak efektif dalam waktu singkat dan mencari alternatif lain. Hasil wawancara awal ini mengindikasikan bahwa komunikasi antar pihak internal klinik dan manajemen ekspektasi pasien, di samping kualitas layanan secara umum, dapat menjadi faktor krusial yang memengaruhi loyalitas pasien.

Rendahnya loyalitas pasien berdampak signifikan terhadap keberlangsungan dan efektivitas operasional Klinik Bebas Cedera Telkom BSD. Tingkat retensi pasien yang rendah dapat menghambat pertumbuhan klinik, mengurangi pendapatan, serta meningkatkan biaya pemasaran untuk menarik pasien baru. Lebih lanjut, tidak tuntasnya program terapi dapat mengurangi efektivitas intervensi fisioterapi secara keseluruhan, berpotensi memperpanjang masa pemulihan pasien, dan menurunkan citra klinik sebagai penyedia layanan kesehatan yang tepercaya.

Fenomena pasien yang tidak melakukan kunjungan ulang di klinik fisioterapi bukanlah isu yang baru. Akan tetapi, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dan beragamnya pilihan layanan kesehatan, isu loyalitas pasien menjadi semakin krusial (Hendriana, et al., 2020). Situasi ini mengindikasikan adanya urgensi untuk memahami secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien. Mengingat mayoritas pasien datang dengan cedera fisik yang memerlukan penanganan berkelanjutan, pemahaman mengenai faktor-faktor yang menyebabkan mereka

tidak kembali menjadi krusial untuk mempertahankan loyalitas. Dengan pemahaman tersebut, klinik dapat mengambil langkah-langkah strategis guna meningkatkan retensi pasien dan mengoptimalkan kualitas layanan.

Untuk mengatasi permasalahan rendahnya loyalitas pasien beserta dampaknya terhadap keberlangsungan dan efektivitas Klinik Bebas Cedera Telkom BSD, diperlukan pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien untuk kembali dan melanjutkan perawatan. Loyalitas pasien juga krusial dalam penyembuhan karena meningkatkan kepatuhan terapi, membangun kepercayaan, memastikan konsistensi perawatan, memotivasi pasien, memungkinkan evaluasi berkelanjutan, mendukung pencegahan kekambuhan, dan memberikan dukungan emosional, yang secara keseluruhan mempercepat dan mengoptimalkan pemulihan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor tersebut, termasuk kualitas layanan yang dirasakan, tingkat kepuasan pasien terhadap berbagai aspek pelayanan, dan tingkat kepercayaan pasien terhadap terapis serta klinik secara keseluruhan. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi Klinik Bebas Cedera Telkom BSD dalam menyusun strategi retensi pasien yang lebih efektif, meningkatkan kualitas layanan, dan mempererat hubungan jangka panjang dengan pasien. Disisi lain juga meningkatkan tingkat kesembuhan pasien.

1.2. Rumusan Masalah

Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Menganalisis kualitas layanan di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan.
2. Menganalisis kepuasan pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan.
3. Menganalisis kepercayaan pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan.
4. Menganalisis loyalitas pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan.
5. Menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan.
6. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan.
7. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan.
8. Menganalisis pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen layanan kesehatan, khususnya terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien dalam konteks fisioterapi.

1.4.2 Manfaat praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Memberikan informasi yang berguna bagi manajemen klinik
Penelitian ini akan memberikan informasi penting bagi manajemen Klinik Bebas Cedera Telkom BSD dengan mengidentifikasi secara mendalam faktor-faktor spesifik yang memengaruhi loyalitas pasien berdasarkan data

empiris, mengevaluasi kinerja layanan saat ini terhadap faktor-faktor tersebut, serta menyoroti kekuatan yang perlu dipertahankan dan kelemahan yang perlu diperbaiki demi meningkatkan kepuasan dan retensi pasien.

2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan loyalitas pasien

Berdasarkan pemahaman mendalam tentang faktor loyalitas pasien, penelitian ini akan merekomendasikan strategi retensi yang lebih tepat sasaran, seperti peningkatan kualitas terapis, kemudahan pendaftaran, atau komunikasi yang efektif. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan masukan untuk pengembangan program loyalitas yang lebih menarik dan relevan bagi pasien Klinik Bebas Cedera Telkom BSD.

3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan

Penelitian ini akan merekomendasikan peningkatan kualitas layanan dengan berfokus pada aspek yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien, seperti standarisasi dan peningkatan proses layanan untuk mengatasi inefisiensi, serta peningkatan keterampilan dan pengetahuan staf, terutama dalam hal interaksi dan penanganan pasien. Dengan memprioritaskan area-area ini, manajemen Klinik Bebas Cedera Telkom BSD dapat mencapai dampak maksimal dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

4. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas operasional klinik

Penelitian ini akan merekomendasikan peningkatan efektivitas operasional klinik melalui alokasi sumber daya yang lebih efisien pada area-area yang memengaruhi loyalitas pasien, menyediakan data empiris sebagai dasar pengambilan keputusan strategis, serta memungkinkan pengukuran kinerja dan evaluasi keberhasilan implementasi strategi menggunakan indikator loyalitas pasien. Dengan demikian, manajemen Klinik Bebas Cedera Telkom BSD dapat mengoptimalkan operasional berdasarkan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan preferensi pasien.

1.5. Keaslian Penelitian

Dalam penelusuran, terdapat beberapa penelitian yang hampir serupa dengan penelitian tentang membandingkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di tempat yang berbeda, serta mengidentifikasi elemen-elemen yang paling berperan dalam membangun loyalitas pasien.

Table 1.1. Keaslian penelitian

Pengarang dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Utama	Metodologi
Maulana, F., & Rahmawati, S. (2024)	Pengaruh Kepercayaan dan Komunikasi Terapis Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Fisioterapi di Jakarta	Kepercayaan terapis, komunikasi terapis, kepuasan pasien, loyalitas pasien	Metode: survei kuantitatif; Teknik sampling: purposive sampling; Sampel: 150 pasien; Analisis data: path analysis; Populasi: pasien fisioterapi di Jakarta
Anderson, L., & Davies, M. (2023)	The Impact of Patient Experience on Loyalty in Outpatient Physical Therapy Clinics	Pengalaman pasien, loyalitas pasien	Metode: survei kuantitatif; Teknik sampling: convenience sampling; Sampel: 120 pasien; Analisis data: regresi dan korelasi; Populasi: pasien fisioterapi rawat jalan
Rahayu, S., & Firmansyah, D. (2023)	Analisis Pengaruh Kepercayaan Terapis dan Komunikasi Efektif Terhadap Loyalitas Pasien Fisioterapi di Rumah Sakit Sentosa Bandung	Kepercayaan terapis, komunikasi efektif, loyalitas pasien	Metode: survei kuantitatif; Teknik sampling: purposive sampling; Sampel: 120 pasien; Analisis data: regresi berganda; Populasi: pasien fisioterapi
Ahmed, S., & Mohamad, B. (2023)	The Role of Patient Experience in Building Loyalty in Physiotherapy Settings: A Cross-Sectional Study	Pengalaman pasien (interaksi, efektivitas terapi, lingkungan klinik), loyalitas pasien	Metode: survei kuantitatif; Teknik sampling: random sampling; Sampel: 250 pasien; Analisis data: regresi dan path analysis; Populasi: pasien fisioterapi di Malaysia

Setiawan, A., & Oktaviani, R. (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fisioterapi dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien pada Klinik Fisio Prima Jakarta Timur	Kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy), kepuasan pasien, loyalitas pasien	Metode: survei kuantitatif; Teknik sampling: purposive sampling; Sampel: 150 pasien; Analisis data: regresi berganda; Populasi: pasien Klinik Fisio Prima Jakarta Timur
Wijaya, R., & Lestari, S. (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien pada Klinik Fisioterapi di Kota Bandung	Kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, loyalitas pasien	Metode: survei kuantitatif; Teknik sampling: convenience sampling; Sampel: 130 pasien; Analisis data: regresi berganda; Populasi: pasien klinik fisioterapi Bandung
Wijayanti, L., & Susilo, B. (2020)	Peran Citra Klinik Fisioterapi dan Nilai Pelayanan yang Dirasakan dalam Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Klinik Joyo Medika Yogyakarta	Citra klinik (reputasi, fasilitas, suasana), nilai pelayanan, loyalitas pasien	Metode: survei kuantitatif; Teknik sampling: purposive sampling; Sampel: 180 pasien; Analisis data: regresi berganda; Populasi: pasien klinik fisioterapi
Lee, Y. J., Hsieh, Y. C., Chen, C.H. (2020)	How Service Innovation Affects Customer Loyalty in the Healthcare Industry: The Mediating Role of Customer Satisfaction and Perceived Value	Inovasi layanan, kepuasan pelanggan, nilai yang dirasakan, loyalitas pelanggan	Metode: survei kuantitatif; Teknik sampling: random sampling; Sampel: 388 pasien; Analisis data: analisis mediasi; Populasi: pasien sektor kesehatan
Rather, R. A., et al. (2019)	Impact of Perceived Service Quality on Patient Loyalty: The Mediating Role of Patient Satisfaction and Trust in the Healthcare Sector of Pakistan	Persepsi kualitas layanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, loyalitas pasien	Metode: survei kuantitatif; Teknik sampling: random sampling; Sampel: 420 pasien; Analisis data: regresi berganda dan mediasi; Populasi: pasien rumah sakit di Pakistan
Wong, W.C.W., & Chow, C.W.C. (2018)	Service Quality and Patient Loyalty: The Mediating Role of Patient Satisfaction and Trust	Kualitas layanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, loyalitas pasien	Metode: survei kuantitatif; Teknik sampling: convenience sampling; Sampel: 376 pasien; Analisis data: regresi dan mediasi; Populasi: pasien rawat jalan di klinik spesialis Hongkong

Keaslian penelitian ini terletak pada kombinasi konteks yang spesifik, fokus pada fisioterapi, dan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera Telkom BSD Tangerang Selatan. Meskipun loyalitas pasien telah banyak diteliti dalam layanan kesehatan dan bahkan dalam konteks fisioterapi secara umum, penelitian ini berbeda karena secara khusus meneliti dan mengidentifikasi faktor-faktor yang paling dominan dalam lingkungan dan populasi pasien yang unik di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera Telkom BSD yang berlokasi di Tangerang Selatan. Penelitian ini akan memberikan wawasan kontekstual yang spesifik bagi klinik tersebut, yang mungkin berbeda dari temuan penelitian lain yang dilakukan di lokasi atau jenis klinik fisioterapi yang berbeda.

