

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penilaian pasien terhadap pelayanan petugas kesehatan bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawatan yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan kesehatan (Jatmiko & Lerbin R., 2013). Penilaian tersebut dapat dimulai dari pasien melakukan pendaftaran sampai dengan pasien telah selesai pelayanan atau pulang.

Dengan banyaknya jumlah pasien dan untuk bisa bersaing dengan fasilitas kesehatan lain, penyedia jasa kesehatan membuat kebijakan pelayanan mulai dari penerimaan pasien sampai dengan pasien pulang. Akan tetapi kebijakan ini bisa menimbulkan banyak respon dari masyarakat (Syofyanti, 2014). Adanya kebijakan yang dijalankan oleh penyedia jasa diharapkan dapat menjadi solusi bagi pasien untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dengan mengutamakan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

Berdasarkan jumlah rekapitulasi data Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan mengenai kunjungan pasien dalam beberapa tahun terakhir didapatkan pada tahun 2021 angka kunjungan pasien baru sejumlah 386 pasien sedangkan untuk pasien lama sejumlah 64 pasien. Sedangkan pada tahun 2022 didapatkan bahwa angka kunjungan pasien baru sejumlah 371 pasien sedangkan angka kunjungan pasien lama sejumlah 57 pasien. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal didapatkan bahwa dalam satu bulan terakhir

angka kunjungan pasien baru sekitar 31 pasien sedangkan angka kunjungan pasien lama sejumlah 19 pasien.

Loyalitas pasien merupakan awal dari peluang bagi suatu bidang usaha salah satunya pada sektor klinik kesehatan. Hal tersebut disebabkan karena dengan kelayakan pasien atas suatu tempat yang dipakai jasanya, akan memberikan informasi-informasi mengenai kelebihan yang ada didalam tempat ataupun klinik kesehatan tersebut (Amrizal & Sudaryanto, 2014). Oleh karenanya dalam menghadapi persaingan perusahaan memiliki keahlian untuk meraih loyalitas pasien. Loyalitas bisa berupa kesetiaan pada orang, pekerjaan, maupun produk.

Kecenderungan yang terjadi pada pelanggan ialah loyalitas pada produk tersebut yang bisa berupa barang atau jasa. Loyalitas pada produk barang bisa diwujudkan pada produk atau pelayanan jasa atas suatu tempat usaha. Loyalitas ialah komitmen seseorang untuk selalu membeli sebuah jasa dengan terus menerus diwaktu yang akan datang. Loyalitas pasien ini berdampak pada factor-faktor yang mempengaruhi (Iswara & Rustam, 2021). Sehingga loyalitas seorang pasien sangat penting untuk bisa diperhatikan karena pada dasarnya pasien lah yang bisa menjamin kehidupan bisnis sebuah perusahaan kesehatan selanjutnya.

Faktor yang dapat menciptakan adanya loyalitas pasien terhadap suatu klinik salah satunya ialah dengan kualitas layanan yang baik (Thoha.C et al., 2016). Dimana apabila kualitas layanan jasa dari suatu klinik kesehatan baik maka dapat membuat konsumen atau pasien merasa nyaman dan akan memicu untuk menggunakan tempat atau jasa layanan klinik kesehatan tersebut kembali. Kualitas pelayanan sendiri mengacu pada dua hal yaitu timbal balik atas layanan yang

diberikan oleh jasa yang diterima. Kualitas layanan sangat mempengaruhi dalam suksesnya suatu klinik tersebut yakni kualitas pelayanan yang baik, dan sarana fasilitas yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas (Wijaya & Rambat, 2012). Kualitas pelayanan dipersepsikan buruk jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan. Kualitas pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. (Amrizal & Sudaryanto, 2014).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu, yang terdiri dari (Sharma, S & Sharma, 2017) yang menyatakan pelayanan staff, serta pelayanan medis merupakan motivasi yang paling efektif bagi pasien untuk dapat menggunakan pelayanan kembali di masa mendatang. Serta penelitian (Meesala & Paul, 2018) yang menyatakan kepuasan konsumen memiliki pengaruh secara langsung terhadap loyalitas. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, karena penilaian kualitas pelayanan dalam penelitian ini berdasarkan aspek kualitas

hasil, kualitas fisik lingkungan, dan kualitas interaksi, sedangkan sebagian besar penilaian kualitas pelayanan dinilai dari aspek tangible, empati, reliabilitas dan responsivitas. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang analisis kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan.

Dalam penelitian (Brady & Cronin, 2001) mengemukakan bahwa hierarki konseptualisasi kualitas pelayanan yang berfokus pada 3 hal utama, yaitu : kualitas interaksi, kualitas fisik lingkungan, dan kualitas hasil. Kualitas interaksi berkaitan dengan dimensi sikap, perilaku, dan keahlian pelanggan yang dalam hal ini adalah pasien, dan penjual. Lingkungan fisik meliputi kondisi suasana, desain, dan faktor sosial dari tempat area pelayanan. Kualitas hasil berkaitan dengan factor sosial, waktu tunggu pasien, bukti nyata dari perawatan, dan valensi. Valensi adalah kapasitas relative untuk membaur menjadi satu, bereaksi, dan berinteraksi. Dan juga menyarankan masih ada yang perlu dikaji dari ketiga kualitas ini.

Kualitas interaksi pada pelayanan seringkali berkaitan erat dengan representative pelaku pelayanan (Brady & Cronin, 2001). Di banyak bidang pelayanan, seseorang dianggap menjadi pemberi jasa pelayanan. Kualitas layanan dihasilkan dalam interaksi antara pelanggan dan elemen organisasi jasa (Parasuraman et al., 1988). Karena pelayanan merupakan sesuatu yang esensial atau merupakan atribut permanen dan karakter ini tidak bisa dipisahkan, oleh karena itu komunikasi interpersonal dua arah yang terjadi selama penyampaian pelayanan seringkali memiliki dampak besar pada persepsi kualitas pelayanan (Brady & Cronin, 2001). Interaksi ini diidentifikasi antara karyawan dan pelanggan dan

merupakan kunci dari elemen pelayanan. Termasuk sikap dan kepribadian dari pelaku pelayanan. Selain itu perilaku dari pelaku pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dan pemberi pelayanan benar-benar mengetahui tentang pekerjaan mereka dalam hal melayani pelanggan juga termasuk dalam kualitas interaksi.

Kualitas lingkungan fisik memegang peranan penting dalam pembentukan persepsi kualitas pelayanan. Sejumlah penelitian telah mempertimbangkan bahwa lingkungan fisik atau binaan memiliki pengaruh pada evaluasi layanan pelanggan (Bitner, 1992). Pada proses pelayanan pelanggan sering diminta untuk hadir di tempat selama proses, lingkungan sekitarnya dapat memiliki pengaruh yang signifikan pada persepsi kualitas keseluruhan pertemuan layanan (Ekiz & Arasli, 2007). (Parasuraman et al., 1988) mungkin yang pertama untuk mengidentifikasi beberapa pertimbangan di lingkungan fisik.

Pada kualitas hasil konsumen biasanya mengevaluasi kinerja pelayanan dalam dua cara. Dua cara ini adalah kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis menggambarkan apa yang diterima pelanggan dari sebuah penyedia layanan selama menerima pelayanan atau bertransaksi. Oleh karena itu, kualitas teknis pada saat pelayanan secara signifikan mempengaruhi persepsi pelanggan pada kualitas pelayanan (Ekiz & Arasli, 2007). (Brady & Cronin, 2001) melaporkan bahwa hasil teknis disebut sebagai layanan "aktual" dan mengandaikan bahwa itu adalah penentu dalam menilai kualitas pelayanan, dan mereka juga melaporkan lebih lanjut bahwa hasil pelayanan tersebut disebut sebagai "produk pelayanan" dan menunjukkan bahwa hal itu adalah fitur relevan yang dievaluasi pelanggan setelah

menerima pelayanan. Oleh karena itu tiga faktor yang mempengaruhi kualitas yang dirasakan dari kualitas hasil: waktu tunggu, elemen berwujud, dan valensi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Apakah ada pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh kualitas interaksi terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan
- b. Menganalisis pengaruh kualitas lingkungan terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan
- c. Menganalisis pengaruh kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran

ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang analisis kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai analisis kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan

b. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam analisis kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu kesehatan mengenai analisis kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui analisis kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan

E. Keaslian Penelitian

Dari sepengetahuan penulis, belum ada penelitian yang berjudul “Analisis kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan “.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Author	Keterangan Jurnal	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Data base
1	Bidari Andria Devi Dan Wisnu Untoro	MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume 9, No. 1, Februari 2019. ISSN : 2088-1231 E-ISSN: 2460-5328 DOI: dx.doi.org/10.2441/mix.2019.v9i1.003	Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Proses, Kualitas Infrastruktur, Dan Kualitas Interaksi Terhadap Loyalitas Pelanggan	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional Variabel independent: Kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi Variabel dependent: Loyalitas	Hasil penelitian menunjukkan kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan terbukti dapat memediasi hubungan antara kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga semakin baik kualitas proses, kualitas infrastruktur, dan kualitas interaksi maka, semakin tinggi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Rumah Sakit Tipe D di Sukoharjo.	Google Scholar
2	Anggraini Susanti, Amran Razak, Nurmiati Muchlis	An Idea Health Journal ISSN (Online) 2797-0604 Volume 1, Issue 02, December 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pada Masa Pandemi Covid-19	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan reliability (p value = 0,000), responsiveness (p value 0,000) dan assurance (p value = 0,000) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar pada masa pandemi Covid-19.	Google Scholar

					Disarankan kepada perawat untuk meluangkan waktu khusus berkomunikasi dengan pasien, memberikan perhatian dan semangat kepada pasien agar cepat sembuh.	
3	Nurul Romadhona, Muhardi, Nirmala Kesumah	Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JKS) Online submission: http://ejournal.unisba.ac.id/index.php/jiks ISSN: 2656-8438	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional Variabel independent: keandalan, ketanggapan, jaminan, berwujud dan empati Variabel dependent: Loyalitas	Hasil uji t dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati diperoleh tingkat signifikansi = 0,000; sedangkan berwujud = 0,027, $\alpha = 5\%$, berarti kelima dimensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil uji f diperoleh tingkat signifikansi = 0,000, $\alpha = 5\%$, berarti kelima dimensi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai $R^2 = 0,855$, berarti kontribusi kualitas pelayanan terhadap loyalitas sebesar 85,5%. Faktor penentu loyalitas pasien adalah kualitas pelayanan, input, dan hasil pelayanan yang diberikan kepada pasien. Simpulan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien	Google Scholar
4	Setyo Budiarto	Riset Manajemen & Akuntansi Volume 3 Nomor 5 Edisi Mei 2012	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pelanggan Dan Reputasi	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional	Berdasarkan Hasil analisis model struktural (SEM) yang dikembangkan dalam penelitian ini memiliki goodness of fit yang baik. Hasil yang menguji hipotesis dalam penelitian	Google Scholar

			Perusahaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Apotek K-24 Jogjakarta	Variabel independent: Kualitas pelayanan dan kepuasan Variabel dependent: Loyalitas	ini disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung maupun tidak langsung melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Sedangkan Reputasi Perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.	
5	Ritna Rahmawati Dewi	DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 18, No. 2, Desember 2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening	Kuantitatif analitik dengan pendekatan Cross Sectional Variabel independent: Kualitas pelayanan dan kepuasan Variabel dependent: Loyalitas	Hasil analisis data didapatkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 2) kualiatas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, 3) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.	Google Scholar