

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perubahan paradigma dalam sistem pelayanan kesehatan saat ini menempatkan pasien sebagai pusat dari setiap aktivitas pelayanan (*patient-centered care*). Pendekatan ini menuntut fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), untuk tidak hanya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat secara klinis, tetapi juga harus berkualitas tinggi, aman, dan berorientasi pada kebutuhan serta harapan pasien. Dalam konteks ini, peran tenaga keperawatan sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan menjadi sangat vital, karena perawatlah yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien (Masodi, Hidayati, & Pratiwi, 2024). Kualitas layanan keperawatan merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang mencerminkan mutu interaksi interpersonal, kompetensi teknis, serta kepedulian tenaga kesehatan terhadap pasien. Kualitas ini dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Dalam penelitian Teguh dan Oentara (2022), disebutkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dimensi pelayanan seperti *tangibility*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness* berperan besar dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien.

Fenomena global menunjukkan bahwa kualitas layanan keperawatan masih menjadi tantangan besar di berbagai negara. Studi oleh Aiken et al. (2012) menunjukkan bahwa hampir 50% perawat mengalami burnout, yang berkorelasi dengan peningkatan risiko kejadian merugikan antara 26% hingga 70%. Selain itu, kualitas layanan keperawatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai korelasi yang tinggi ( $r = 0,592$ ;  $p < 0,001$ ), dan nilai rata-rata persepsi kualitas sebesar 77,36 dengan standar deviasi 8,91 (Fajriyati, Nurmansyah, & Wibowo, 2023). Hal ini menunjukkan

bahwa kualitas keperawatan yang rendah dapat berimplikasi langsung pada keselamatan dan kepuasan pasien secara global.

Di Indonesia, berbagai penelitian juga menunjukkan kondisi yang beragam terkait kualitas layanan keperawatan. Penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah dan Khairunnisa (2022) di RS Sultan Agung Malang terhadap 135 pasien rawat inap menunjukkan bahwa dimensi *tangible* hanya dinilai baik oleh 39,3% responden, *reliability* 57,8%, *responsiveness* 54,8%, *assurance* 56,3%, dan *empathy* 64,4%. Sementara itu, di RSUD Kota Yogyakarta, dimensi *responsiveness*, *empathy*, dan *reliability* terbukti menjadi prediktor utama kepuasan pasien JKN, dengan nilai signifikansi  $p < 0,05$  (Herawati & Hadi, 2021).

Dalam konteks regional, misalnya di RSUD Liun Kendage Tahuna, layanan keperawatan mendapat penilaian yang sangat baik, dengan 99% pasien merasa puas pada dimensi *reliability*, 90,7% pada *empathy*, dan 93,8% pada *responsiveness* dan *assurance*. Namun, penilaian terhadap fasilitas fisik (tangibles) hanya mencapai 80,4% (Wenas, Mamuaja, & Langoy, 2023). Di GrandMed Hospital Lubuk Pakam, sebanyak 59,3% pasien menilai kualitas layanan keperawatan baik, sementara 40,7% menilainya masih kurang. Tingkat kepuasan pasien pun menunjukkan bahwa 63% merasa puas dan 37% tidak puas, dengan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien ( $p = 0,021$ ) (Siregar & Simanjuntak, 2023).

Beberapa faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan keperawatan di antaranya adalah beban kerja, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja perawat. Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi meningkatkan risiko rendahnya performa pelayanan, dengan nilai odds ratio sebesar 4,591 ( $p = 0,004$ ). Gaya kepemimpinan yang efektif dan motivasi kerja yang tinggi juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan ( $p < 0,05$ ) (Wahyuni & Handayani, 2022). Selain itu, budaya

keselamatan pasien terbukti memiliki hubungan positif terhadap kualitas layanan, dengan kepuasan kerja perawat sebagai mediator penting (Putri & Setyaningrum, 2023).

Loyalitas pasien adalah komitmen psikologis dan perilaku terhadap fasilitas pelayanan kesehatan yang tercermin melalui niat kembali berobat, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta mempertahankan penggunaan layanan meskipun tersedia pilihan lain. Loyalitas pasien sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka saat mendapatkan layanan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan, maka akan terbentuk rasa percaya dan ikatan emosional antara pasien dan fasilitas pelayanan kesehatan. Sebaliknya, jika pelayanan dianggap buruk, maka pasien akan dengan mudah mencari alternatif lain, meskipun fasilitas tersebut memiliki reputasi yang baik dalam aspek lain. Oleh karena itu, layanan keperawatan yang berkualitas menjadi fondasi penting dalam membangun loyalitas yang kuat.

Secara global, kualitas layanan keperawatan telah terbukti memengaruhi loyalitas pasien. Di RSUD Arifin Nu'Mang Sidrap, kualitas layanan keperawatan menjadi variabel dominan yang memengaruhi loyalitas pasien melalui mediasi kepuasan, di mana hasil analisis jalur menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik ( $p < 0,05$ ) (Yani & Rahim, 2023). Dalam konteks lain, studi oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) juga menegaskan pentingnya dimensi layanan seperti responsiveness dan empathy dalam mempertahankan kesetiaan pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Di Indonesia, fenomena loyalitas pasien juga menunjukkan keterkaitan yang kuat dengan kualitas layanan keperawatan. Penelitian di RSUD Arifin Nu'Mang menemukan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien berkontribusi signifikan terhadap pembentukan loyalitas pasien. Kepuasan terbukti menjadi mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas

pelayanan dan loyalitas, dengan hasil uji statistik jalur dan Sobel test yang menunjukkan nilai signifikansi  $< 0,05$  (Yani & Rahim, 2023).

Namun, di tingkat lokal atau wilayah seperti Cimahi, penelitian terkait loyalitas pasien di FKTP masih terbatas. Belum banyak studi yang mengungkap bagaimana dimensi layanan keperawatan secara spesifik berkontribusi terhadap loyalitas pasien di FKTP. Hal ini menjadi celah penelitian yang penting untuk dijawab, mengingat FKTP merupakan pintu masuk utama layanan kesehatan masyarakat. Klinik Siliwangi sebagai salah satu FKTP di wilayah Cimahi memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan kesehatan dasar. Klinik ini menghadapi tantangan kompetitif dengan banyaknya fasilitas lain di sekitar wilayah urban. Oleh karena itu, mempertahankan kualitas layanan, terutama layanan keperawatan yang merupakan ujung tombak interaksi dengan pasien, menjadi sangat penting.

Di dalam kenyataan yang terjadi di lapangan, perawat sering kali menjadi tempat bertanya ataupun komplain tentang segala hal yang menjadi kendala dari pasien, perawat dituntut mampu memahami segala sistem yang ada di klinik ataupun layanan kesehatan dimanapun, perawat dituntut tidak hanya mampu menjelaskan tetapi harus bisa bersikap empati kepada pasien dengan segala tanggung jawabnya, sehingga terkadang muncul salah komunikasi dari perawat dan pasien.

Observasi awal yang dilakukan terhadap 10 pasien di Klinik Siliwangi menunjukkan bahwa 6 pasien mengeluhkan waktu tunggu pelayanan yang lama, 5 pasien mengeluhkan kurangnya komunikasi dari perawat saat tindakan dilakukan, dan 7 pasien menyampaikan bahwa mereka tidak dilibatkan secara aktif dalam pengambilan keputusan terkait layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam kualitas layanan keperawatan yang diterima. Meskipun Klinik Siliwangi telah menerapkan beberapa strategi peningkatan mutu, hingga kini belum diketahui

secara pasti bagaimana pengaruh kualitas layanan keperawatan terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan data internal dan survei awal yang dilakukan oleh bagian marketing atau kepuasan pelanggan di Klinik Siliwangi, diketahui bahwa sebagian besar pasien mengapresiasi keramahan perawat dan kebersihan ruangan, namun mengeluhkan sistem antrian yang membingungkan dan kurangnya komunikasi terkait prosedur tindakan. Selain itu masa tunggu dan jumlah pasien yang banyak, serta terkadang tidak diimbangi dengan jumlah perawat yang memadai, muncul banyak pertanyaan, komplain bahkan ketidakpuasan di dalam pelayanan. Disisi lain, ada beberapa pasien yang seharusnya melaksanakan jadwal kontrol rutin, tetapi memilih tidak kontrol lagi dikarenakan sering antri lama. Beberapa Faktor-faktor ini menjadi penentu penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan secara keseluruhan.

Instrumen pengukuran kualitas layanan keperawatan yang digunakan dalam berbagai studi umumnya mengacu pada dimensi SERVQUAL, yang meliputi *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Pengukuran loyalitas pasien dilakukan dengan melihat indikator seperti niat untuk kembali menggunakan layanan, merekomendasikan kepada orang lain, dan kesetiaan meski ada fasilitas alternatif. Dalam penelitian Mia Rohmatudzakkiyah, Andriani, dan Fathoni (2023) yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Klinik X Tangerang*”, ditemukan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien dengan nilai  $p = 0,019$ . Penelitian lain oleh Teguh dan Oentara (2022) di WellClinic Gading Serpong menunjukkan bahwa dimensi tangibility dan reliability dari kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan koefisien regresi masing-masing sebesar 0,437 dan 0,362 ( $p < 0,05$ ). Hal senada diungkapkan oleh Nurdin, Utami, dan Damayanti (2023) dalam penelitiannya di Klinik Edelweiss

Bandung, bahwa meskipun variabel kepercayaan pasien tidak menjadi mediator yang signifikan, kualitas pelayanan tetap berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien dengan nilai  $p = 0,027$ . Sementara itu, Dewi Anggraini dkk. (2019) menemukan bahwa kepuasan pasien dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien dalam layanan persalinan, dengan nilai signifikansi  $p = 0,013$ .

Namun demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian dalam mengkaji secara spesifik peran layanan keperawatan dalam membentuk loyalitas pasien di FKTP. Klinik Siliwangi sebagai FKTP di kawasan Cimahi menghadapi tantangan kompetitif dengan banyaknya fasilitas kesehatan lain di sekitarnya, baik milik pemerintah maupun swasta. Kondisi ini menuntut Klinik Siliwangi untuk mempertahankan keunggulan layanan, khususnya pada aspek keperawatan yang menjadi ujung tombak pelayanan langsung kepada pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini: “Apakah terdapat hubungan kualitas layanan keperawatan dengan tingkat loyalitas pasien di FKTP Klinik Siliwangi?”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di FKTP Klinik Siliwangi, ditemukan adanya sejumlah keluhan dari pasien terkait kualitas layanan keperawatan, antara lain lamanya waktu tunggu, kurang optimalnya komunikasi perawat dalam memberikan informasi saat tindakan, serta rendahnya keterlibatan pasien dalam proses pengambilan keputusan medis. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Mengacu pada konsep pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*), kualitas layanan keperawatan menjadi aspek krusial yang tidak hanya mencakup keterampilan teknis, tetapi juga aspek komunikasi interpersonal, empati, dan responsivitas tenaga keperawatan.

Berbagai studi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan keperawatan berkontribusi secara signifikan terhadap pembentukan loyalitas pasien, yang tercermin dari perilaku seperti keinginan untuk kembali menggunakan layanan, memberikan rekomendasi kepada pihak lain, serta kesediaan untuk tetap bertahan pada fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Namun demikian, sampai saat ini belum terdapat kajian yang secara spesifik mengkaji hubungan antara kualitas layanan keperawatan dengan loyalitas pasien di FKTP Klinik Siliwangi. Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: **Apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan keperawatan dengan tingkat loyalitas pasien di FKTP Klinik Siliwangi Tahun 2025?**

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas layanan keperawatan dengan tingkat loyalitas pasien di FKTP Klinik Siliwangi

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui distribusi frekuensi karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) di FKTP Klinik Siliwangi
- b. Mengetahui distribusi frekuensi kualitas layanan keperawatan di FKTP Klinik Siliwangi
- c. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat loyalitas pasien di FKTP Klinik Siliwangi
- d. Menganalisis hubungan kualitas layanan keperawatan dengan tingkat loyalitas pasien di FKTP Klinik Siliwangi

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang keperawatan komunitas dan manajemen pelayanan kesehatan. Secara teoritis, penelitian

ini memperkaya kajian mengenai konsep dan teori kualitas layanan keperawatan yang dikaitkan dengan loyalitas pasien di FKTP, serta memperdalam pemahaman tentang dimensi-dimensi pelayanan seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Selain itu, penelitian ini juga mendukung pengembangan teori hubungan interpersonal dalam pelayanan kesehatan dengan menekankan pentingnya peran perawat dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan ilmiah bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji hubungan antara kualitas layanan kesehatan dan perilaku pasien, serta menjadi referensi bagi akademisi, peneliti, dan mahasiswa yang tertarik pada topik sejenis di berbagai konteks pelayanan kesehatan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Klinik Siliwangi**

Penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas layanan keperawatan yang selama ini diberikan dan sejauh mana hal tersebut memengaruhi loyalitas pasien. Informasi ini dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan keperawatan secara menyeluruh, termasuk pengembangan SOP, pelatihan staf, dan peningkatan fasilitas penunjang layanan keperawatan untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

##### **b. Bagi Perawat**

Penelitian ini memberikan pemahaman mengenai pentingnya peran perawat dalam membentuk citra layanan kesehatan melalui aspek sikap, komunikasi, empati, dan ketepatan tindakan. Dengan memahami hubungan langsung antara kualitas pelayanan mereka dengan loyalitas pasien, perawat dapat lebih termotivasi untuk meningkatkan kualitas interaksi, empati, serta pelayanan secara holistik dan berorientasi pada pasien.

##### **c. Bagi Masyarakat**



Penelitian ini memberikan manfaat berupa peningkatan pemahaman pasien mengenai kualitas layanan keperawatan yang mereka terima, sehingga mendorong mereka untuk lebih aktif dalam menyampaikan kebutuhan dan harapan terhadap layanan kesehatan. Dengan adanya perbaikan mutu pelayanan yang berbasis pada temuan penelitian, pasien akan merasakan layanan yang lebih responsif, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan individu maupun keluarga. Hal ini pada akhirnya dapat meningkatkan rasa percaya, kenyamanan, serta kepuasan pasien dalam memanfaatkan layanan di FKTP Klinik Siliwangi.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi empiris yang bermanfaat bagi peneliti lain yang ingin mengkaji lebih lanjut topik serupa. Penelitian ini dapat menjadi dasar dalam pengembangan model atau kerangka teoritis tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien, atau dapat dikembangkan ke dalam konteks pelayanan kesehatan lainnya seperti rumah sakit, layanan spesialis, atau pelayanan keperawatan berbasis home care. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan hasil ini untuk melakukan studi komparatif, studi longitudinal, atau mengintegrasikan variabel mediasi/moderasi seperti kepuasan, kepercayaan, atau pengalaman pasien dalam hubungan tersebut.