

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Meningkatnya industri pelayanan kesehatan membawa dampak pada tuntutan untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dalam era persaingan penyedia pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kemampuan efisiensi tanpa mengorbankan kepuasan pelanggan. Keunggulan kompetitif menjadi motif dalam meningkatkan eksistensi institusi di mata masyarakat (Setiawan, 2015). Persaingan layanan kesehatan diberbagai negara disebabkan adanya kebebasan pasien dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan yang berdampak pada strategi loyalitas pasien (Zhou et.al, 2017)

Loyalitas pasien merupakan perilaku yang mencerminkan kesetiaan pasca menggunakan sebuah jasa pelayanan kesehatan. Loyalitas menjadi kunci sukses bagi perusahaan dalam jangka panjang (Maulinda, 2014), pasien yang loyal dinilai sangat penting karena bisa mempertahankan kelangsungan hidup institusi dan meningkatkan profitabilitas (Hidayat, 2019). Berdasarkan kajian kepustakaan ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien yaitu fasilitas (Sharon & Santoso, 2017), kepuasan (Astuti & Nagase, 2014), kualitas pelayanan (Dewi, 2016), kepercayaan (Handayani, 2013), pengalaman pasien (Utari, 2018), persepsi harga (Mandong et.al, 2017), Akses (Fitri et al., 2016), nilai (Hasan & Putra, 2018), citra (Rif'adarajad et al., 20z16) dan komitmen (Zhou et al., 2017).

Akses dalam pelayanan kesehatan yang aman, terjangkau, dan bermutu adalah hak setiap orang. Akses sangat berpengaruh terhadap pencapaian hasil akhir kinerja dalam pembangunan kesehatan (Sitorus, Ambarita, & Sari, 2013). Dimensi dari Scheffler et al., (2015) tentang akses pelayanan kesehatan tidak hanya memuat aspek jarak, waktu, dan biaya perjalanan saja tetapi juga sikap dan komitmen dari tenaga kesehatan. Keterjangkauan suatu layanan kesehatan erat hubungannya tindakan loyal dalam menggunakan layanan sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitri et al., (2016) bahwa ada hubungan antara akses pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien.

Kepuasan pasien sebagai respon efektif dari pengalaman pengguna layanan kesehatan dijadikan sebagai ukuran tingkat mutu pelayanan. Adanya upaya inovasi pelayanan dengan berbagai program sesuai dengan kebutuhan pasien yang semakin beragam (Bukhari, Kamal, & Sari, 2018). Hal ini mengacu pada penelitian Vigaretha & Handayani (2018) jika pasien puas terhadap suatu pelayanan maka akan menimbulkan kesetiaan pelanggan. Namun ada hasil lain dari penelitian Setyaningsih et al., (2019) dan Fitri et al., (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh akses layanan kesehatan dan kepuasan melalui beberapa pustaka yang telah dikaji.

B. Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara akses layanan kesehatan dan kepuasan dengan loyalitas pasien?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Melakukan pengkajian literatur tentang loyalitas pasien ditinjau dari faktor akses layanan kesehatan dan kepuasan.

2. Tujuan Khusus

a. Mendeskripsikan artikel penelitian yang terkait dengan loyalitas pasien

b. Mengkaji hubungan antara akses layanan kesehatan dengan loyalitas pasien

c. Mengkaji hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pasien

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instusi Pelayanan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan dijadikan rujukan dalam proses perencanaan, pengelolaan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan literatur tambahan untuk melakukan penelitian sejenis.