

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan di Indonesia secara umum masih menghadapi berbagai tantangan yang signifikan meskipun telah terjadi kemajuan dalam teknologi dan sistem kesehatan. Salah satu permasalahan utama adalah kualitas pelayanan yang belum optimal, terutama di layanan kesehatan primer seperti Puskesmas, yang menjadi ujung tombak pelayanan bagi masyarakat luas (Izar Hasanah & Ewom Oktemka, 2024). Faktor-faktor seperti keterbatasan fasilitas pendukung, kurangnya tenaga medis yang kompeten, serta sistem pencatatan dan integrasi data yang belum efektif menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Selain itu, aksesibilitas layanan kesehatan yang merata masih menjadi isu penting, terutama di daerah terpencil dan pedesaan, sehingga masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan pelayanan yang layak dan sesuai standar. Perubahan demografi dan pola penyakit yang semakin kompleks juga menambah beban sistem kesehatan, menuntut pendekatan yang lebih holistik dan responsif. Di sisi lain, ketersediaan obat dan kelengkapan fasilitas sering kali menjadi masalah yang mengganggu kelancaran pelayanan (Juliany, 2021). Keseluruhan fenomena ini menunjukkan perlunya perbaikan menyeluruh dalam sistem pelayanan kesehatan agar dapat memenuhi harapan masyarakat dan mendukung tercapainya tujuan loyalita secara efektif.

Loyalitas pasien merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Loyalitas tidak hanya menggambarkan kepuasan sementara, tetapi juga menunjukkan komitmen pasien untuk terus menggunakan layanan kesehatan yang sama di masa mendatang. Pasien yang loyal cenderung kembali berobat ke fasilitas kesehatan yang sama, mengikuti anjuran tenaga medis, serta merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Loyalitas pasien terbentuk melalui pengalaman positif yang konsisten, kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, serta rasa aman dan nyaman selama menerima pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, seperti di Puskesmas, loyalitas memiliki arti strategis karena menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Tingkat loyalitas yang tinggi dapat memperkuat hubungan antara Puskesmas dan masyarakat, meningkatkan efektivitas program kesehatan, serta menciptakan keberlanjutan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, loyalitas pasien bukan sekadar hasil dari kualitas pelayanan, tetapi merupakan hasil dari interaksi jangka panjang yang membangun rasa percaya, kedekatan emosional, serta kepuasan yang stabil terhadap layanan kesehatan tersebut.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu aspek krusial dalam sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada loyalitas konsumen atau pasien. Di Indonesia, Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar yang mudah diakses oleh masyarakat luas (Pebriyanti & Rinaldi, 2024). Tingkat loyalitas konsumen terhadap pelayanan Puskesmas menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan layanan

kesehatan. Kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan persepsi subjektif terhadap pelayanan yang diterima, tetapi juga berdampak pada loyalitas pasien (Syukhul, 2022), efektivitas pengobatan, dan keberlanjutan pelayanan kesehatan. loyalitas konsumen dalam konteks layanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain fasilitas pendukung yang tersedia, kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan primer, serta kompetensi tenaga medis yang melayani pasien. Ketiga faktor ini saling berkaitan dan berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Selain itu, peran kepuasan pasien sebagai kebijakan nasional juga memiliki fungsi moderasi yang dapat memperkuat atau melemahkan pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan konsumen.

Fasilitas pendukung merupakan salah satu variabel penting yang memengaruhi loyalitas konsumen di Puskesmas. Fasilitas ini mencakup sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang nyaman, alat medis yang lengkap dan modern, kebersihan lingkungan, serta ketersediaan obat-obatan yang memadai (Murniyanti, 2023). Fasilitas yang memadai tidak hanya meningkatkan kenyamanan pasien tetapi juga mempercepat proses pelayanan, mengurangi rasa cemas, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa fasilitas pendukung yang baik berkontribusi signifikan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien, sehingga mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan Puskesmas di masa mendatang dan merekomendasikannya kepada orang lain, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien (Aiyanto, 2024).

Kualitas layanan merupakan dimensi utama yang berhubungan langsung dengan interaksi antara tenaga medis dan pasien. Kualitas layanan mencakup aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosis, kejelasan informasi yang diberikan, sikap ramah dan profesional tenaga medis, serta kemampuan dalam menangani keluhan pasien (Sherly Monica, 2021). Kualitas layanan yang tinggi akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien, sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan Puskesmas dan tetap setia sebagai pelanggan. Dalam konteks Puskesmas, kualitas layanan juga diukur dari kemampuan fasilitas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan sesuai standar, serta responsivitas terhadap kebutuhan pasien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap layanan yang diberikan (Ficy Septiani et al., 2021).

Kompetensi tenaga medis adalah kemampuan tenaga kesehatan, seperti dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya, dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan standar profesi (Widyatmojo et al., 2023). Kompetensi ini meliputi pengetahuan medis, keterampilan klinis, kemampuan komunikasi, serta sikap profesional dalam melayani pasien. Tenaga medis yang kompeten mampu melakukan diagnosis yang akurat, memberikan pengobatan yang tepat, serta memberikan edukasi kesehatan yang bermanfaat bagi pasien. Kompetensi tenaga medis yang baik akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan mendorong mereka untuk tetap setia menggunakan layanan Puskesmas, serta merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga berkontribusi pada peningkatan loyalitas konsumen di Puskesmas (Hastuti, 2024).

Kepuasan pasien merupakan aspek penting yang berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara fasilitas pendukung, kualitas layanan, dan kompetensi tenaga medis terhadap *outcome* kesehatan atau perilaku pasien. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan terpenuhi setelah menerima layanan. Dalam konteks ini, fasilitas pendukung, kualitas layanan, dan kompetensi tenaga medis berkontribusi secara langsung dalam membentuk tingkat loyalitas pasien. Selanjutnya, kepuasan pasien berfungsi sebagai mediator yang menjembatani pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap keputusan pasien, seperti loyalitas, kepatuhan terhadap pengobatan, dan penggunaan layanan kesehatan secara berkelanjutan. Dengan demikian, meningkatkan kepuasan pasien menjadi kunci untuk menciptakan hasil kesehatan yang optimal dan keberlangsungan pelayanan yang efektif (Ginting & Agustina, 2023).

Terdapat *research gap* terdahulu Beberapa penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pendukung berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan, namun ada juga yang menemukan pengaruhnya tidak langsung atau tidak signifikan tanpa mediasi kepuasan (Agra et al., 2023). Kualitas layanan umumnya berpengaruh langsung positif pada loyalitas, tapi beberapa studi menegaskan kepuasan sebagai mediator penting, sementara yang lain meragukan peran mediasi tersebut (Prastiwi & Rivai, 2022). Kompetensi tenaga medis seringkali berpengaruh positif melalui kepuasan, namun beberapa penelitian menemukan pengaruh langsung yang tidak signifikan tanpa peran kepuasan. Oleh karena itu, memasukkan kepuasan sebagai variabel intervening penting untuk menjelaskan bagaimana fasilitas, kualitas layanan, dan kompetensi tenaga medis secara tidak langsung memengaruhi loyalitas pasien, sehingga model yang dihasilkan lebih akurat dan mencerminkan kondisi nyata pelayanan kesehatan.

Penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengintegrasikan variabel kepuasan pasien sebagai variabel intervening yang menyempurnakan pemahaman tentang hubungan antara fasilitas pendukung, kualitas layanan, dan kompetensi tenaga medis terhadap loyalitas pasien. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang sebagian besar meneliti pengaruh langsung antara variabel-variabel tersebut dan loyalitas pasien, studi ini menitikberatkan pada peran mediasi kepuasan yang ditemukan mampu menjembatani dan memperkuat hubungan tidak langsung tersebut. Kebaruan lainnya terletak pada upaya menguji secara komprehensif ketiga variabel utama tersebut sekaligus dalam satu model dengan kepuasan sebagai mediator, sehingga memberikan gambaran yang lebih holistik dan akurat mengenai mekanisme terbentuknya loyalitas pasien. Pendekatan ini menjawab ketidakkonsistenan hasil riset terdahulu dan memberikan kontribusi praktis bagi pengelola layanan kesehatan dalam merancang strategi peningkatan loyalitas pasien berdasarkan peningkatan kepuasan melalui peningkatan fasilitas, kualitas layanan, dan kompetensi tenaga medis.

**Tabel 1.1**  
**Aspek Penilaian Loyalitas**

Aspek Kepuasan	Detesis	Puas	Tidak Puas	Total	%
Fasilitas Pendukung	Ketersediaan dan kondisi fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kebersihan, alat medis, dan kenyamanan	34	6	40	84,0%
Kualitas Layanan	Kecepatan, ketepatan, keramahan, dan responsivitas tenaga medis dalam memberikan pelayanan	30	10	40	75,3%
Kompetensi Tenaga Medis	Kemampuan teknis dan komunikasi tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang humanis dan profesional	32	8	40	80,4%
Pelayanan dan Komunikasi	Interaksi dan komunikasi petugas kesehatan dengan pasien, termasuk sikap dan penjelasan yang diberikan	36	4	40	90%
Kepuasan Umum Pasien	Tingkat keseluruhan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima di Puskesmas	22	12	40	55,6%

Sumber : Data Survei pra penelitian (2025)

Berdasarkan hasil survei pra-penelitian yang ditunjukkan pada Tabel 1.1, tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ambulu masih tergolong rendah, yaitu hanya mencapai 55,6%. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien belum merasakan pelayanan yang sesuai dengan harapan, sehingga menjadi permasalahan penting yang perlu dikaji lebih mendalam. Padahal, sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas diharapkan mampu memberikan layanan yang optimal dan

memuaskan bagi seluruh masyarakat. Tingkat kepuasan yang belum mencapai 100% ini menjadi motivasi utama dilakukannya penelitian, karena menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut bisa mengindikasikan adanya kelemahan dalam beberapa aspek pelayanan yang harus segera diperbaiki agar kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap Puskesmas dapat meningkat. Adapun faktor-faktor yang diduga memengaruhi tingkat kepuasan pasien meliputi fasilitas pendukung yang tersedia, kualitas layanan yang diberikan, kompetensi tenaga medis, serta komunikasi dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan solusi dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mencapai kepuasan pasien yang lebih optimal di Puskesmas Ambulu.

Kabupaten Jember, Jawa Timur, memiliki 50 Puskesmas yang tersebar di 31 kecamatan, yang berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Beberapa Puskesmas masih mengalami keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang poli yang sempit dan area parkir yang kurang memadai, meskipun secara umum kualitas layanan sudah menunjukkan standar yang baik dengan indikator empati, keandalan, responsivitas, dan jaminan. Kepesertaan JKN di Indonesia sudah mencapai hampir seluruh penduduk, termasuk masyarakat di Kabupaten Jember, yang turut memanfaatkan program ini untuk mendapatkan layanan kesehatan dasar hingga layanan rujukan dengan prosedur yang sesuai.

Selain itu, Puskesmas Ambulu juga menghadapi tantangan dari keberadaan fasilitas kesehatan lain seperti klinik swasta dan rumah sakit swasta di wilayah Kecamatan Ambulu. Fasilitas kesehatan tersebut umumnya menawarkan pelayanan yang lebih cepat, kenyamanan ruang tunggu yang lebih baik, serta fleksibilitas waktu pelayanan yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan sebagian masyarakat. Persaingan ini membuat masyarakat memiliki lebih banyak pilihan dalam menentukan tempat berobat, sehingga Puskesmas perlu meningkatkan mutu layanan agar tetap menjadi pilihan utama bagi masyarakat terutama peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Adapun faktor-faktor yang diduga memengaruhi tingkat kepuasan pasien meliputi fasilitas pendukung yang tersedia, kualitas layanan yang diberikan, kompetensi tenaga medis, serta komunikasi dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan solusi dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mencapai kepuasan pasien yang lebih optimal di Puskesmas Ambulu. Dalam kondisi tersebut, kepuasan pasien menjadi variabel penting yang berperan sebagai mediator (variabel intervening) yang menghubungkan kualitas fasilitas, layanan, dan kompetensi tenaga medis terhadap loyalitas selanjutnya. Tingkat kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diterima memenuhi harapan dan kebutuhan mereka merata (Aisyah et al., 2023). Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kemampuan tenaga medis secara langsung memengaruhi kepuasan ini. Dengan meningkatkan kepuasan pasien, Puskesmas dapat mendorong loyalitas pasien, termasuk niat untuk melakukan kunjungan ulang dan kepatuhan dalam menjalani pengobatan, yang pada akhirnya mendukung tercapainya pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan berkelanjutan (Ginting & Agustina, 2023; Imran et al., 2021). Oleh karena itu,

pengelolaan kualitas layanan dan fasilitas di Puskesmas harus difokuskan untuk meningkatkan kepuasan pasien sebagai langkah utama meningkatkan hasil pelayanan kesehatan.

Fenomena ini menggambarkan bahwa meskipun Puskesmas memiliki peran penting dalam sistem kesehatan nasional, masih terdapat *gap* antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menimbulkan kebutuhan mendesak untuk melakukan penelitian yang mendalam guna mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dan bagaimana kepuasan pasien dapat berperan sebagai moderasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas (Saputro & Fathiyah, 2022)

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Fasilitas Pendukung Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Ambulu ?
2. Apakah Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Ambulu ?
3. Apakah Kompetensi Tenaga Medis Berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Ambulu?
4. Apakah Fasilitas Pendukung Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Ambulu?
5. Apakah Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Ambulu?
6. Apakah Kompetensi Tenaga Medis Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Ambulu?
7. Apakah Kepuasan Pasien Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Ambulu ?
8. Apakah Fasilitas Pendukung Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Ambulu, melalui Kepuasan ?
9. Apakah Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Ambulu, melalui Kepuasan ?
10. Apakah Kompetensi Tenaga Medis Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Ambulu, melalui Kepuasan ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini antara sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis Fasilitas Pendukung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Ambulu.
2. Untuk menguji dan menganalisis Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Ambulu.
3. Untuk menguji dan menganalisis Kompetensi Tenaga Medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Ambulu.

4. Untuk menguji dan menganalisis Fasilitas Pendukung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Ambulu.
5. Untuk menguji dan menganalisis Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Ambulu.
6. Untuk menguji dan menganalisis Kompetensi Tenaga Medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Ambulu.
7. Untuk menguji dan menganalisis Kepuasan Pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Loyalitas Pasien di Puskesmas Ambulu.
8. Untuk menguji dan menganalisis Fasilitas Pendukung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Ambulu, melalui Kepuasan.
9. Untuk menguji dan menganalisis Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ambulu, melalui Kepuasan.
10. Untuk menguji dan menganalisis Kompetensi Tenaga Medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Ambulu, melalui Kepuasan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis
  - a. Memberikan informasi dan masukan kepada pengelola Puskesmas di Kabupaten Jember tentang pentingnya peningkatan fasilitas pendukung, kualitas layanan, dan kompetensi tenaga medis dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen.
  - b. Menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas, khususnya dalam mengoptimalkan implementasi Kepuasan pasien sebagai moderasi yang dapat memperkuat hubungan antara faktor-faktor pelayanan dan kepuasan pasien.
  - c. Membantu pemerintah daerah dan pemangku kepentingan dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan primer yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Manfaat Teoritis
  - a. Menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, dengan menguji pengaruh fasilitas pendukung, kualitas layanan, dan kompetensi tenaga medis terhadap kepuasan pasien.
  - b. Memberikan kontribusi empiris yang dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer.
  - c. Memperkaya teori tentang hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan konsumen dengan pendekatan moderasi kepuasan pasien, sehingga dapat menjadi dasar pengembangan model pelayanan kesehatan yang lebih komprehensif.