

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Loyalitas pasien merupakan komitmen pelanggan bertahan untuk melakukan pembelian jasa secara konsisten, meskipun pada dasarnya pengaruh situasi dan usaha pemasaran mempunyai sebuah potensi untuk menyebabkan terjadinya perubahan perilaku (Maftuhah, 2018). Loyalitas yang terbentuk karena adanya pasien merasa puas dengan semua pelayanan dari rumah sakit, bermanfaat bagi pengobatan karena pasien akan kembali berobat di tempat yang sama dan lebih patuh terhadap proses kontrol kesehatan yang telah dianjurkan (Wijayanti et al., 2018).

Loyalitas pasien dapat menjadi masalah bagi rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya, dimana perkembangan rumah sakit yang semakin ketat, sehingga pasien dapat leluasa memilih rumah sakit ketika membutuhkan layanan kesehatan (Utami, 2020). Ketatnya persaingan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berstandar pada keselamatan pasien menjadi fenomena yang mendorong setiap rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pasien untuk mendapatkan dan mempertahankan loyalitas pasien (May Lina, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Sari *et al* (2020) di RSGM IIK Bhakti Jaya Kediri menunjukkan bahwa loyalitas pasien berkisar <50%. Data ini diperkuat oleh Andi & Nurul (2021) di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari didapatkan bahwa loyalitas pasien berkisar <50%.

Penelitian yang dilakukan oleh (Balqis *et al*, 2022) di Rumah sakit Polda Lampung didapatkan bahwa loyalitas pasien berkisar >50%. Meskipun mengalami peningkatan, tetapi data tersebut cenderung rendah.

Hasil survey awal yang telah dilakukan pada tanggal 24 Januari 2024 didapatkan hasil dari data kunjungan pasien yang berulang pada bulan November 2023 sebanyak 16 pasien dan bulan Desember 2023 sebanyak 11 pasien. Hasil survey awal dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 10 responden, didapatkan 40% dengan loyalitas tinggi dan 60% dengan loyalitas rendah, sehingga dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien masuk kategori rendah. Dari data tersebut maka masalah penelitian masih banyak pasien dengan loyalitas rendah di RSI Nashrul Ummah Lamongan. Adapun loyal tidaknya pasien salah satunya dengan pelayanan keperawatan yang ada di rumah sakit, pasien dikatakan loyal apabila perawat di rumah sakit tersebut memiliki perilaku yang sangat baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien yaitu dengan adanya bukti langsung tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan, pemberian pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan berdasarkan prinsip serta standart pelayanan minimal, sigap dalam memberikan pelayanan, jaminan kualitas dan keamanannya (Ilhamsyah & Mulyani, 2018). Faktor loyalitas pasien dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, komitmen pelanggan (Lepojevic & Dukic, 2018).

Loyalitas pasien memberi dampak positif pada rumah sakit sudah terbukti

dengan meningkatnya profitabilitas rumah sakit. Pasien yang memiliki kesan baik atau puas dengan pelayanan tersebut dapat menyebarkan berita positif melalui mulut ke mulut, sehingga loyalitas pasien dapat meningkatkan citra layanan kesehatan (Ahmadian, 2019). Selain itu, loyalitas pasien memiliki dampak yang baik untuk pasien atau mempengaruhi hasil kesehatan dari pasien, karena loyalitas dari pasien dapat mendorong kesinambungan perawatan dan kepatuhan pasien terhadap nasihat medis atau perawatan (Ardian, 2021). Pasien yang loyal akan selalu setia untuk mengikuti rencana perawatan yang telah ditentukan atau keberlanjutan perawatan kesehatan, sehingga hasil akhir pasien mendapatkan perawatan secara maksimal untuk kesembuhannya (Zhou *et al*, 2017).

Upaya untuk mempertahankan pasien dengan cara meningkatkan loyalitas pasien dapat mengurangi biaya pemasaran bagi penyedia jasa pelayanan, dikarenakan pasien yang loyal dapat menjadi sumber pemasaran jasa pelayanan pada masyarakat (Melinda *et al*, 2013). Sehingga loyalitas pasien dapat memberikan keuntungan bagi penyedia jasa pelayanan (Melinda *et al*, 2014). Loyalitas pasien akan menurun untuk berobat di rumah sakit yang ada di Indonesia, jika perawat masih memiliki perilaku yang kurang baik atau kurang profesional (Soeparman, 2016). Karena nilai profesional yang diberikan oleh pihak rumah sakit sangat mempengaruhi adanya loyalitas pasien untuk berobat ke Luar Negeri karena pelayanan yang diterima jauh lebih baik (Masri Saragih, 2017).

Penerapan nilai-nilai islami perlu dikukuhkan dengan sertifikasi rumah

sakit syariah. Hal tersebut penting dilakukan untuk memberikan keyakinan bagi pasien yang beragama islam bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah sesuai dengan nilai-nilai islam, sehingga tidak ada keraguan baginya menerima pelayanan (Jabbar 2020). Nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu siddiq (benar), amanah (dapat dipercaya), tabligh (menyampaikan), fatanah (cerdas) (Widya et al, 2018).

Penerapan ajaran islam atau syariah dalam pelayanan kesehatan di desain untuk memberikan pelayanan bagi pasien muslim sesuai dengan prinsip-prinsip islam. Standar syariah tentu akan mengedepankan penggunaan produk yang halal, suasana yang islami, dan pelayanan yang sesuai dengan tujuan syariah (Ali, 2018). Obat-obatan dan makanan di rumah sakit harus halal serta thoyyib (baik) dan akad serta pengelolaan keuangan yang sesuai dengan syariah (Widodo et al, 2020). Dengan nilai islami yang diterapkan rumah sakit maka pasien akan merasa aman, nyaman, dihargai sebagai seorang muslim, sehingga pasien tersebut puas. Kemudian karena dia puas dengan pelayanan rumah sakit, maka pasien tersebut akan loyal. Jika orang tersebut atau keluarganya yang sakit dia akan merujuk ke rumah sakit tersebut (Farhan, 2022).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Hubungan Penerapan Nilai Islami Dengan Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka peneliti merumuskan pernyataan masalah: Apakah ada hubungan penerapan nilai islami dengan loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan penerapan nilai islami dengan loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi penerapan nilai islami dengan loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.
- 2) Mengidentifikasi loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.
- 3) Menganalisis hubungan penerapan nilai islami dengan loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Akademis

Penelitian ini bisa dijadikan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya tentang penerapan nilai islami dengan loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan dan sebagai acuan terhadap loyalitas pasien.

1.4.2 Bagi Praktisi, peneliti ini akan bermanfaat bagi

- 1) Bagi Instansi Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai obsi untuk bisa meningkatkan pelayanan dari dinas kesehatan terhadap penerapan nilai islami terutama di

Lamongan.

2) Bagi Rumah Sakit

Sebagai peningkatan penerapan nilai islami di Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan dan juga sebagai masukan dan evaluasi terhadap loyalitas pasien.

3) Bagi Penulis

Meningkatkan pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang nyata bagi penulis dalam menganalisis suatu masalah dan menerapkan teori yang telah di dapat selama perkuliahan.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai acuan untuk peneliti berikutnya yang melakukan penelitian khususnya mengenai hubungan penerapan nilai islami dengan loyalitas pasien dan dapat menambah variabel serta metode penelitian lain.

BAB 2