



BAB I

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan program pemerintah dalam bidang layanan kesehatan yang diwujudkan melalui BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan dengan menggunakan sistem asuransi. Keberadaan JKN memberikan kesempatan luas bagi seluruh penduduk Indonesia untuk meningkatkan perlindungan kesehatan mereka secara efektif. Pelayanan kesehatan yang diberikan terdiri atas pelayanan kesehatan tingkatan awal, pelayanan kesehatan tingkatan lanjutan, pelayanan gawat darurat dan pelayanan ambulan darat serta air (Kemenkes RI, 2022).

Sesuai Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), maka peserta JKN adalah seluruh masyarakat Indonesia. Kepesertaannya JKN sendiri adalah bersifat wajib, tidak terkecuali juga masyarakat tidak mampu karena metode pembiayaan kesehatan individu yang ditanggung pemerintah.

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat. Pelayanan Kesehatan Paripurna merupakan pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, serta rehabilitatif. (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Beberapa kelompok yang memberikan layanan di rumah sakit antara lain: tenaga medis

yang mencakup (dokter, dokter gigi, dokter spesialis), tenaga keperawatan atau kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen Rumah Sakit, tenaga Kesehatan lain dan tenaga non Kesehatan (Peraturan Pemerintah, 2021 Pasal 24).

Jumlah penduduk Provinsi Jawa Timur tahun 2023 sebesar 40.530.954 jiwa. Dibandingkan dengan jumlah penduduk tahun 2021 dan 2022, penduduk Jawa Timur pada tahun 2023 meningkat 0,45 persen. Rumah sakit di Jawa Timur mengalami peningkatan setiap tahunnya dalam 5 tahun terakhir mulai dari tahun 2019-2023. Pada tahun 2019 jumlah rumah sakit sebanyak 384 rumah sakit meningkat menjadi 423 rumah sakit di tahun 2023.

Peningkatan jumlah kunjungan Tahun 2023 dibandingkan tahun 2022 di Jawa Timur untuk kunjungan rawat inap terjadi peningkatan sebesar 42,3%. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila mampu memenuhi kepuasan pasien. Di Indonesia, kualitas pelayanan di rumah sakit telah mempunyai standar yang sudah diresmikan oleh kementerian kesehatan Indonesia salah satunya Bed Occupancy Rate (BOR).

Salah satu indikator penting dalam pelayanan Kesehatan adalah kualitas pelayanan yang diberikan dokter kepada pasien. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter, pada prinsipnya merupakan kinerja dokter dalam mengobati pasien dengan keahlian dan keterampilan yang dimilikinya. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung akan menjadi loyal serta kembali menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit yang sama. Meningkatnya status sosial pada masa ini turut mempengaruhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas penyedia layanan kesehatan. Maka dari itu, penyedia

layanan kesehatan perlu terus meningkatkan standar pelayanan mereka (Kirana, 2023).

Tingkat kepuasan pasien merupakan faktor sangat penting dengan frekuensi kunjungan ulang pasien, sehingga dapat digunakan sebagai indikator utama dalam mengevaluasi kualitas pelayanan Kesehatan. Teori yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah teori *Servqual* yang menilai kualitas pelayanan melalui 5 dimensi yaitu, keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).

Beberapa penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya berkontribusi terhadap loyalitas mereka. Penelitian yang dilakukan (Sugiharto *et al.*, 2023) kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap loyalitas, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Selain itu studi di RSIA Bunda Sejahtera (Kurniawan *et al.*, 2022) menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien, dan tidak ada hubungan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas.

Rumah Sakit Umum Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan merupakan salah satu rumah sakit tipe D yang dimiliki oleh Persyarikatan Muhammadiyah. Dengan fasilitas yang modern dan tenaga kerja yang profesional dan berlandaskan nilai-nilai Islam, rumah sakit ini menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat seperti klinik, rawat inap, rawat jalan, Instalasi Gawat Darurat (IGD), laboratorium, kefarmasian, ambulance, dan berbagai layanan lainnya. Sebelumnya, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien telah banyak dilakukan. Tujuan dilakukan penelitian di Rumah

sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kinerja dokter terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai mediasi. Hal tersebut disebabkan karena tingkat kepuasan pasien dapat berubah dari waktu ke waktu dan berbeda pada setiap individu.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survey kepuasan pasien rawat inap yang dilakukan oleh Tim Mutu Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan pada bulan mei-juni 2024 sebanyak tiga pasien yang menjalani rawat inap yang mengisi, diantaranya satu pasien tidak puas, dua pasien merasa sangat puas dan cukup puas. Karena masih banyak pasien rawat inap yang belum mengisi survei kepuasan, maka data belum cukup valid dengan jumlah yang belum memenuhi standar.

Berdasarkan ulasan data dari platform Google yang diberikan oleh pasien dan pengunjung Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan memperoleh rating sebesar 4,1. Meskipun angka ini terbilang cukup baik, namun perlu dicatat bahwa banyak ulasan yang tidak memberikan rating sempurna. Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam aspek-aspek tertentu, baik dari segi kualitas pelayanan medis, fasilitas, hingga pelayanan administrasi. Penurunan rating ini dapat mencerminkan kepuasan pasien yang beragam, di mana beberapa aspek mungkin belum memenuhi ekspektasi mereka. Dalam penelitian ini, responden dibatasi pada pasien peserta BPJS Kesehatan yang menjalani rawat inap. Pemilihan pasien BPJS dilakukan karena peserta JKN yang dikelola oleh BPJS Kesehatan merupakan kelompok pasien terbesar yang memanfaatkan layanan rumah sakit di Indonesia. Selain itu, mayoritas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan merupakan peserta BPJS Kesehatan,

sehingga kelompok ini dianggap paling representatif untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Sehingga penelitian ini perlu dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan Kesehatan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah Kepuasan Pasien memediasi pengaruh Kinerja Dokter terhadap Loyalitas Pasien peserta BPJS Kesehatan di rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh kinerja dokter terhadap loyalitas pasien peserta BPJS Kesehatan dengan kepuasan sebagai variabel mediator di rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah tulangan?

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis pengaruh kinerja dokter terhadap kepuasan pasien Peserta BPJS Kesehatan di Rawat Inap RS Aisyiyah Fatimah tulangan.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien Peserta BPJS Kesehatan di Rawat Inap RS Aisyiyah Fatimah tulangan.
3. Menganalisis kinerja terhadap loyalitas pasien Peserta BPJS Kesehatan di Rawat Inap RS Aisyiyah Fatimah tulangan.
4. Menganalisis peran kepuasan pasien sebagai variabel mediator.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, diharapkan mampu memberikan masukan kepada pihak rumah sakit mengenai kontribusi bagi pengembang ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya kinerja dokter kepada pasien untuk mencapai kepuasan pasien dan meningkatkan loyalitas pasien. Serta sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dokter dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi di Rumah Sakit Aisyiyah Fatimah Tulangan.