

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik menjadi kunci dalam memastikan kepuasan pasien, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap penyedia layanan (Naik Jandavath & Byram, 2016). Menurut Parasuraman et al. (1991), dimensi kualitas layanan dapat digunakan sebagai alat ukur yang andal untuk mengevaluasi kinerja pelayanan di berbagai sektor, termasuk kesehatan. Kualitas pelayanan tidak hanya berhubungan dengan kepuasan jangka pendek pasien, tetapi juga berdampak jangka panjang terhadap loyalitas pelanggan dan citra penyedia layanan di mata masyarakat (Novendra & Masykura, 2019).

Dalam konteks Indonesia, sistem pelayanan kesehatan mengalami perubahan besar dengan diperkenalkannya Skema Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS Kesehatan) sejak tahun 2014 (Supriyana et al., 2019). Reformasi ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan kesehatan dengan melibatkan kerja sama antara sektor publik dan swasta. Namun, meskipun terjadi peningkatan dalam layanan kesehatan domestik, masih banyak pasien Indonesia yang memilih untuk mencari perawatan di luar negeri, seperti Singapura dan Malaysia, yang menawarkan fasilitas kesehatan yang lebih canggih (Sulianti, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan pasien dengan kualitas layanan yang diberikan di rumah sakit di Indonesia. Akibatnya, rumah sakit di

Indonesia harus beradaptasi dengan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dan menuntut peningkatan kualitas layanan (Plummer, 2017).

Pada 1 Mei 2024, jumlah peserta BPJS Kesehatan di Indonesia telah mencapai 271,2 juta orang, atau sekitar 97,27% dari total populasi. Capaian ini menunjukkan keberhasilan besar dalam memperluas cakupan layanan kesehatan kepada masyarakat selama satu dekade sejak BPJS Kesehatan didirikan pada tahun 2014. Dalam sepuluh tahun, jumlah peserta BPJS Kesehatan meningkat drastis dari hanya 114 juta jiwa pada tahun pertama berdirinya hingga mendekati seluruh populasi pada tahun ini. Pertumbuhan ini menegaskan komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan akses layanan kesehatan yang lebih merata dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat Indonesia (Supingah, 2024). Sesuai dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. Pada Pasal 67 ayat (2), disebutkan faskes milik pemerintah pusat dan daerah yang memenuhi persyaratan wajib bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Pada ayat (3), disebutkan fasilitas kesehatan milik swasta yang memenuhi persyaratan dapat menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Artinya, RS swasta tidak wajib bekerja sama dengan BPJS Kesehatan (Isnanto, 2024).

Rumah Sakit Sumber Waras merupakan Rumah Sakit Swasta yang terletak di Jln. Kyai Tapa no.1 RT.10/RW.10 Kelurahan Tomang, Kecamatan Grogol Petamburan, kotamadya Jakarta Barat. Visi dari Rumah Sakit Sumber Waras adalah Menjadikan Rumah Sakit Sumber Waras Sebagai Pusat Rujukan Yang Bermutu Di DKI Jakarta Dan Sekitarnya. Sedangkan Misinya adalah menyediakan sumber daya manusia yang memadai baik kualitas maupun kuantitas, dan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan sarana dan prasarana yang baik, terjangkau oleh

lapisan masyarakat. Walaupun Rumah Sakit Sumber Waras merupakan Rumah Sakit Swasta namun Rumah Sakit ini menjadi salah satu Rumah Sakit di Jakarta Barat yang ditunjuk sebagai rumah sakit rujukan oleh Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk melayani pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sebagai rumah sakit rujukan, RS Sumber Waras berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada peserta BPJS yang dirujuk dari berbagai fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas, klinik, dan dokter layanan primer.

Pada bulan Oktober 2024, jumlah pasien rawat jalan BPJS yang dilayani di Rumah Sakit Sumber Waras tercatat sebanyak 15.940 orang (Rumah Sakit Sumber Waras, 2024). RS Sumber Waras memiliki poli diantaranya Poli Bedah terdiri dari Spesialis Bedah Digestif, Bedah Plastik, Bedah Saraf, Bedah Tulang (Ortopedi), Bedah Umum, Bedah Urologi, dan Bedah Thoraks Kardio serta Vaskuler. Poli Penyakit Dalam mencakup Spesialis Diabetes, Penyakit Dalam, Ginjal & Hipertensi, serta Jantung dan Pembuluh Darah. Poli Gigi terdiri dari Spesialis Gigi. Poli Nutrisi dan Gizi mencakup Spesialis Gizi. Poli Rehabilitasi Medik terdiri dari Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi Medik. Poli Kulit dan Kelamin mencakup Spesialis Kulit. Poli Mata terdiri dari Spesialis Mata. Poli Obstetri dan Ginekologi mencakup Spesialis Obstetri Ginekologi (Kebidanan dan Kandungan). Poli Paru dan Pernapasan mencakup Spesialis Paru. Poli Patologi terdiri dari Spesialis Patologi Klinik. Poli Psikiatri mencakup Psikiater. Poli Radiologi terdiri dari Spesialis Radiologi, sedangkan Poli Saraf mencakup Spesialis Saraf, dan Poli Telinga, Hidung, dan Tenggorokan (THT) terdiri dari Spesialis THT. Dari poli tersebut jumlah pasien BPJS terbanyak pada 3 poli yaitu IPD, Bedah, atau Obgyn dengan jumlah pasien BPJS dari ketiga poli tersebut adalah 7.500 per bulan. Angka

ini menunjukkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat, khususnya peserta BPJS, terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh Rumah Sakit Sumber Waras sebagai rumah sakit rujukan di wilayah Jakarta Barat. Sebagai fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Rumah Sakit Sumber Waras tidak hanya memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga memastikan akses layanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam peranannya sebagai rumah sakit rujukan, Rumah Sakit Sumber Waras menerima pasien yang dirujuk dari berbagai fasilitas kesehatan primer, seperti puskesmas, klinik, dan dokter layanan primer. Fasilitas dan layanan yang tersedia di rumah sakit ini terus ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang terbaik bagi pasien, baik dari segi sarana, prasarana, maupun kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan kesehatan tersebut.

Permasalahan pelayanan pasien BPJS sering kali terjadi sejak tahun 2022 (Firdausi, 2024) mengungkapkan pada tahun 2022 terdapat 109 kasus kecurangan yang telah dilaporkan. Di tingkat puskesmas, diskriminasi sering kali terjadi dalam bentuk pemberian obat yang tidak sesuai dengan jatah, memaksa pasien untuk membeli obat tambahan dengan biaya sendiri. Sedangkan di rumah sakit, kasus yang paling sering dilaporkan adalah re-admisi, di mana pasien yang belum sembuh sepenuhnya dipulangkan dan kemudian diminta untuk kembali lagi untuk perawatan lebih lanjut. Banyak pasien BPJS mengalami pengalaman yang menyakitkan saat harus menunggu berjam-jam di antrian, baik untuk mendapatkan pelayanan di poli umum maupun untuk menerima obat. Seorang pasien mengungkapkan pengalaman pahitnya, di mana ia harus menunggu dari pagi hingga sore untuk mendapatkan obat yang diperlukan. Hal ini menimbulkan

ketidaknyamanan dan kegelisahan bagi pasien. Selain itu, kepastian mengenai pemberian obat juga seringkali tidak jelas. Pasien seringkali diberi tahu bahwa obat yang mereka perlukan habis, meskipun sebenarnya tidak demikian. Hal ini menunjukkan kurangnya transparansi dan komunikasi yang baik antara rumah sakit dan pasien BPJS Kesehatan. Upaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan masih menjadi tantangan besar yang harus diatasi oleh semua pihak terkait.

Dalam dunia layanan kesehatan saat ini, khususnya layanan rawat jalan, mempertahankan niat kunjungan ulang (*revisit intention*) dari pasien merupakan hal yang sangat penting bagi keberlanjutan dan keberhasilan sebuah institusi kesehatan. Niat pasien untuk kembali tidak hanya ditentukan oleh pengalaman mereka saat mendapatkan perawatan, tetapi juga oleh berbagai faktor yang mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Beberapa faktor utama yang berpengaruh terhadap niat kunjungan ulang pasien rawat jalan meliputi kualitas layanan, kepuasan pasien, kepercayaan, dan komitmen. Pemahaman yang mendalam tentang bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi perilaku pasien akan membantu institusi kesehatan untuk meningkatkan loyalitas pasien dan memastikan keberlanjutan hubungan jangka panjang dengan pasien.

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan salah satu faktor krusial yang mempengaruhi niat pasien rawat jalan untuk kembali (*revisit intention*). Kualitas layanan mencakup aspek-aspek seperti *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) yang dirasakan oleh pasien selama mendapatkan layanan kesehatan (Parasuraman et al., 1991). Kualitas layanan yang dirasakan sesuai dengan harapan

pasien akan meningkatkan niat untuk kembali karena pasien merasa layanan yang diberikan sudah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka (Ali et al., 2021). Sebaliknya, jika kualitas layanan tidak memadai, pasien cenderung untuk mencari penyedia layanan kesehatan lain. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian Kristaung (2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan rumah sakit berpengaruh positif terhadap *revisit intention* pasien. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Guspianto et al. (2022) yang juga mendapatkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap *revisit intention* pasien. Meskipun hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian dari Trisnawati et al. (2022) yang mendapatkan hasil penelitian bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap *revisit intention* pasien.

Kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan pemerintah maupun swasta merupakan hal yang paling penting dan menjadi perhatian secara global. Kualitas layanan yang diberikan akan menentukan daya saing dan integritas suatu struktur sistem layanan kesehatan suatu negara (Marinković, 2013). Pasien akan mencari profesional kesehatan yang kompeten yang dapat memberikan layanan medis berkualitas tinggi. Selain itu, dalam meningkatkan sistem layanan kesehatan secara keseluruhan, terdapat peningkatan fokus pada pelaporan dan perbandingan kualitas tenaga kesehatan profesional. Dalam upaya meningkatkan standar layanan kesehatan yang diberikan secara nasional, pelaporan data mengenai kualitas penyedia layanan kesehatan telah menjadi taktik yang umum. Strategi ini mencoba mendorong penyedia layanan yang berkinerja buruk untuk meningkatkan standar kualitas mereka dengan membuat mereka membandingkan diri mereka satu sama lain. Hal ini tidak hanya

menguntungkan penyedia layanan itu sendiri tetapi juga memberdayakan pasien untuk memilih penyedia layanan yang berkinerja baik ketika mencari suatu perawatan tertentu (Bartha et al., 2022). Dengan mengungkapkan data tentang kualitas tenaga kesehatan profesional, hal ini tidak hanya mendorong transparansi namun juga memberikan pasien kemampuan untuk memutuskan layanan kesehatan mereka sendiri berdasarkan pengetahuan mereka. Oleh karena itu, harus ditekankan bahwa penyedia layanan kesehatan tidak hanya harus berkonsentrasi pada penerapan teknis metode mereka tetapi juga menawarkan layanan pelanggan terbaik. Layanan pelanggan penting bagi pasien, oleh karena itu profesional kesehatan perlu menyadari hal ini dan memenuhi kebutuhan mereka.

Kepuasan pasien (patient satisfaction) juga memiliki pengaruh besar terhadap niat pasien rawat jalan untuk kembali. Kepuasan pasien muncul ketika layanan yang diterima sesuai dengan harapan atau melebihi ekspektasi mereka. Kepuasan ini tidak hanya bergantung pada kualitas layanan, tetapi juga pada bagaimana perasaan pasien terhadap keseluruhan pengalaman mereka saat menerima perawatan (Aljaberi et al., 2018). Jika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka akan lebih cenderung untuk kembali dan merekomendasikan penyedia layanan kepada orang lain (Siripatthanakul, 2021). Sebaliknya, ketidakpuasan akan menurunkan niat untuk kembali dan dapat memicu pasien untuk mencari alternatif lain. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa kemampuan untuk membuat pasien merasa puas sangat penting guna memberikan perawatan medis berkualitas tinggi. Untuk menjamin pasien menerima layanan terbaik dan mendapatkan pengalaman positif, institusi layanan kesehatan harus mengutamakan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien menjadi semakin penting dalam menentukan seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi layanan kesehatan dalam memberikan pelayanan. Organisasi layanan kesehatan dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan serta loyalitas dan kepercayaan pasien dengan secara rutin melacak dan meningkatkan peringkat kepuasan pasien. Hal ini dapat menghasilkan hasil yang lebih baik bagi pasien, peningkatan rujukan, dan reputasi positif bagi rumah sakit itu sendiri. Selain itu, kepuasan pasien berfungsi sebagai indikator seberapa baik penyedia layanan kesehatan memenuhi aspek kualitatif layanan. Kepuasan pasien bukan hanya ukuran seberapa puas pasien dengan pengalamannya secara keseluruhan, tetapi juga mencerminkan kualitas layanan yang diberikan (Mohan et al., 2021). Karena kepuasan pasien dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kualitas layanan kesehatan, keterampilan komunikasi dan interpersonal penyedia layanan kesehatan, aksesibilitas dan kenyamanan layanan, dan keterlibatan pasien dalam proses pengambilan keputusan, penyedia layanan kesehatan harus bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasiennya.

Kepuasan pasien adalah prioritas utama bagi penyedia layanan kesehatan karena hal ini tidak hanya mencerminkan kualitas layanan yang diberikan namun juga berdampak besar terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien memainkan peran penting dalam mencapai manajemen kualitas total di organisasi layanan kesehatan. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan kepuasan mereka terhadap pengalaman layanan kesehatan sangat penting dalam menentukan keberhasilan program manajemen kualitas secara menyeluruh (Kalfon et al., 2016) dimana hal ini akan berpengaruh terhadap tingkat keinginan berkunjung kembali pasien pada

layanan kesehatan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trisnawati et al. (2022) dan Guspianto et al. (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention* mereka terhadap penyedia layanan kesehatan. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian milik Pighin et al. (2022), yang menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan pasien tidak secara langsung berpengaruh pada *revisit intention* mereka.

Kepercayaan (trust) adalah elemen penting lainnya yang dapat memperkuat niat pasien untuk kembali menggunakan layanan rawat jalan. Kepercayaan dibangun melalui pengalaman positif yang konsisten, pasien merasa bahwa penyedia layanan memiliki kompetensi dan integritas yang dapat diandalkan (George & Sahadevan, 2024). Kepercayaan ini bukan hanya pada aspek teknis layanan medis, tetapi juga pada interaksi interpersonal antara pasien dan tenaga kesehatan. Ketika pasien merasa bahwa mereka dapat mempercayai penyedia layanan kesehatan, mereka lebih mungkin untuk kembali dalam waktu mendatang (George & Sahadevan, 2024). Hal ini dibuktikan melalui hasil penelitian Putri & Setyawati (2022) dan Pighin et al. (2022) yang mendapatkan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap *revisit intention* pasien. Meskipun hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zahra et al. (2023), yang mendapatkan hasil bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap *revisit intention* pasien.

Selain itu, komitmen (commitment) juga berperan dalam mempengaruhi niat pasien untuk kembali menggunakan layanan. Komitmen menunjukkan hubungan jangka panjang yang dibangun antara pasien dan penyedia layanan

kesehatan, pasien merasa bahwa mereka memiliki ikatan yang kuat dan berkelanjutan dengan penyedia layanan (Huang et al., 2021). Komitmen ini dapat terbentuk melalui layanan yang konsisten dan memuaskan, serta dukungan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan selama pasien menjalani perawatan. Ketika komitmen ini tinggi, pasien akan merasa terikat secara emosional dan cenderung kembali di masa depan (Moreira & Silva, 2015). Hal ini sejalan dengan penelitian milik Akhtar et al. (2024) yang menyatakan bahwa *commitment* merupakan faktor yang paling berpengaruh pada *revisit intention* pasien.

Berdasarkan fenomena dan masih adanya perbedaan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berfokus pada *revisit intention* terhadap pasien rawat jalan BPJS di rumah sakit Sumber Waras. Penelitian ini akan menganalisa hubungan yang diberikan antara ke empat faktor yang telah dipaparkan yaitu *service quality*, *patient satisfaction*, *trust* dan *commitment* pada *revisit intention* terhadap pasien rawat jalan BPJS di rumah sakit Sumber Waras dengan mengangkat judul penelitian “Pengaruh *Service Quality*, *Patient Satisfaction*, *Trust*, *Commitment* terhadap *Revisit Intention Outpatient BPJS* di rumah sakit Sumber Waras”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merangkum perumusan masalah dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah *Tangibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras?

- 2) Apakah *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras?
- 3) Apakah *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras?
- 4) Apakah *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras?
- 5) Apakah *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras?
- 6) Apakah *Patient Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Trust* pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras?
- 7) Apakah *Patient Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Commitment* pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras?
- 8) Apakah *Patient Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention* pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras?
- 9) Apakah *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention* pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras?
- 10) Apakah *Commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention* pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras?
- 11) Apakah *Trust* memediasi hubungan antara *Patient Satisfaction* terhadap *Revisi Intention* pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras?
- 12) Apakah *Commitment* memediasi hubungan antara *Patient Satisfaction* terhadap *Revisit Intention* pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Tangibility* terhadap *Patient Satisfaction* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras
- 2) Untuk menganalisis pengaruh *Reliability* terhadap *Patient Satisfaction* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras
- 3) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Responsiveness* terhadap *Patient Satisfaction* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras
- 4) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Assurance* terhadap *Patient Satisfaction* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras
- 5) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Empathy* terhadap *Patient Satisfaction* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras
- 6) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Patient Satisfaction* terhadap *Trust* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras
- 7) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Patient Satisfaction* terhadap *Commitment* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras
- 8) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Patient Satisfaction* terhadap *Revisit Intention* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras
- 9) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Trust* terhadap *Revisit Intention* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras
- 10) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Commitment* terhadap *Revisit Intention* pada *Outpatient* BPJS di RS Sumber Waras

11) Untuk menganalisis peran mediasi *Trust* antara *Patient Satisfaction* terhadap *Revisit Intention* pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras

12) Untuk menganalisis peran mediasi *Commitment* antara *Patient Satisfaction* terhadap *Revisit Intention* pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat bagi akademisi, khususnya akademisi yang mempelajari ilmu manajemen rumah sakit dan praktisi manajemen pada pelayanan struktural rumah sakit Sumber Waras.

##### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Bagi pembaca dan peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sudut pandang baru untuk meningkatkan pengetahuan yang berhubungan dengan variabel yang ada pada penelitian ini yaitu dimensi *Service Quality (Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy)*, *Patient Satisfaction, Trust, Commitment, Revisit Intention* baik pengaruh langsung atau tidak langsung. Bagi peneliti masa depan, diharapkan bahwa penelitian ini dapat menjadi referensi dan informasi yang berguna baik untuk melakukan variabel yang serupa atau pengembangan variabel lainnya.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Bagi praktisi manajemen rumah sakit, penelitian ini dapat memberikan gambaran mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS di RS Sumber Waras. Dengan mengetahui aspek *tangibility, reliability,*

*responsiveness, assurance, dan empathy* yang berperan penting, manajemen rumah sakit dapat merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif. Penelitian ini juga dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan tingkat kepercayaan, komitmen dan kunjungan kembali pasien, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data dalam upaya perbaikan pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun agar memudahkan pembaca memahami alur penelitian secara terstruktur dan logis. Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

#### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Pendahuluan ini memberikan gambaran umum mengenai isu yang dibahas serta arah dan tujuan penelitian.

#### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini membahas teori-teori yang relevan dengan penelitian, termasuk konsep kualitas pelayanan (SERVQUAL), kepuasan pasien, kepercayaan, loyalitas, serta perilaku niat. Selain itu, bab ini juga mencakup penelitian terdahulu yang menjadi acuan serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk pendekatan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data. Bab ini juga mencakup instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

### **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini menyajikan hasil dari analisis data yang telah dilakukan, serta pembahasan mengenai temuan penelitian. Hasil yang diperoleh akan dijelaskan secara rinci dan dikaitkan dengan teori serta penelitian sebelumnya.

### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Bab terakhir ini menyajikan kesimpulan dari penelitian berdasarkan hasil yang telah diperoleh serta memberikan saran-saran yang relevan untuk pengembangan penelitian selanjutnya atau aplikasi praktis di lapangan, terutama bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan.