

BAB I

PENDAHULUAN

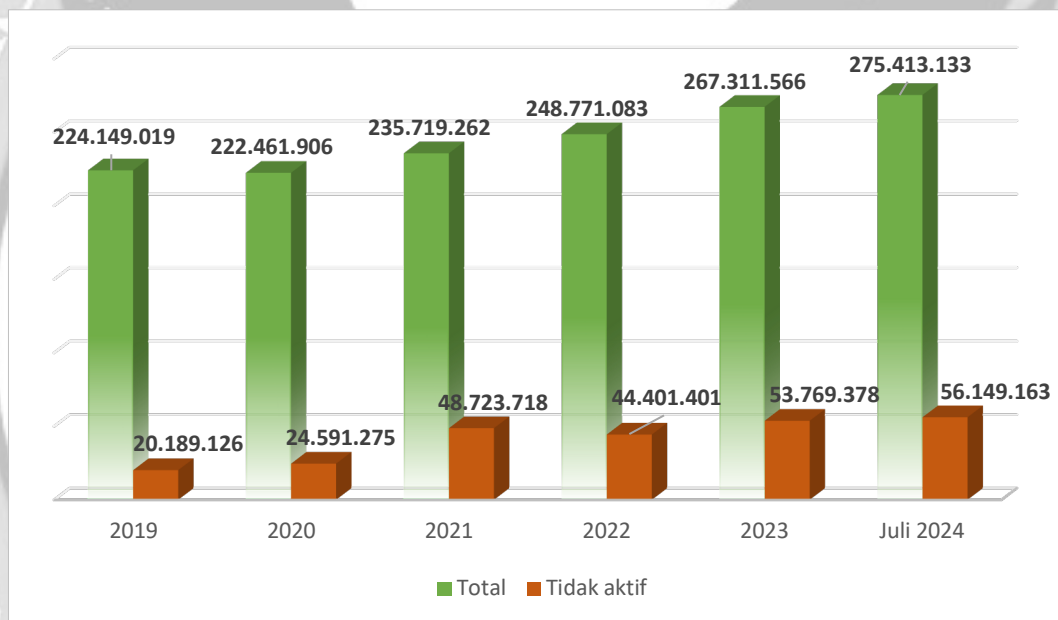
1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya sistematis dalam meningkatkan kualitas hidup dan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai kebutuhan dasar setiap manusia, pelayanan kesehatan bertujuan untuk mencegah penyakit, memperbaiki, memelihara, dan meningkatkan kesehatan secara efisien dan efektif (Değer & İşsever, 2024; Putri et al., 2024).

Dalam mencapai tujuan tersebut, sistem pelayanan kesehatan harus diarahkan pada peningkatan akses dan pengurangan kesenjangan layanan. Hal ini mencakup penyediaan pelayanan pasien yang berkualitas, pengembangan kebijakan dan program kesehatan, serta pengelolaan efektif berbagai elemen pendukung seperti tenaga medis, peralatan medis, proses administrasi, dan fasilitas kesehatan (Endalamaw et al., 2023; Malley et al., 2019; Putri et al., 2024). Perhatian pada komponen-komponen ini sangat penting untuk mencapai hasil pelayanan yang optimal dan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Clarkson et al., 2018; Ferreira et al., 2023).

Inisiatif peningkatan jangkauan pelayanan kesehatan di Indonesia diwujudkan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang diselenggarakan untuk meningkatkan akses yang adil dan merata dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat (Saputra & Istiqomah, 2024). Program ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan yang mencakup peningkatan kondisi kesehatan, pencegahan

penyakit, pengobatan penyakit, dan rehabilitasi dengan biaya yang terjangkau (Sukartini et al., 2021). Program JKN dimulai pada tahun 2014 dan diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di bawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI). Sejak diluncurkan, jumlah peserta BPJS Kesehatan di Indonesia terus meningkat pesat. Berdasarkan data dari Dewan Jaminan Kesehatan Nasional, jumlah peserta BPJS pada tahun 2024 mencapai 275.413.133 jiwa atau 97,8 persen dari total populasi (DJSN, 2024). Jumlah peserta BPJS Kesehatan terlihat pada Gambar 1.1 di bawah ini.



Gambar 1.1 Jumlah Peserta BPJS di Indonesia 2019-2024
 Sumber: Dewan Jaminan Kesehatan Nasional (DJKN, 2024)

Berdasarkan data di atas, terjadi peningkatan yang signifikan pada jumlah peserta BPJS di Indonesia. Pada tahun 2019, peserta BPJS berjumlah 224,15 juta. Jumlah ini menurun ketika merebaknya pandemi Covid-19 di tahun 2020 menjadi 22,46 juta. Namun, pada tahun 2021, jumlah peserta BPJS kembali meningkat secara signifikan menjadi 235,72 juta. Jumlah ini terus naik menjadi 248,77 juta

pada tahun 2022 dan 267,31 juta pada tahun 2023. Pada bulan Juli 2024, jumlah peserta BPJS meningkat secara signifikan menjadi 275,41 juta.

Meningkatnya jumlah peserta BPJS seiring dengan semakin meningkatnya jumlah pasien peserta BPJS yang berobat ke rumah sakit. Meningkatnya jumlah pasien BPJS Kesehatan diperhadapkan dengan tantangan dalam penyediaan pelayanan yang berkualitas. Permasalahan utama dalam penyediaan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan berhubungan dengan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien, baik pelayanan dalam administrasi kesehatan di rumah sakit dan akses administrasi program BPJS Kesehatan itu sendiri (Sukartini et al., 2021). Permasalahan ini secara faktual terlihat dari meningkatnya jumlah peserta BPJS Kesehatan yang tidak aktif setiap tahunnya sebagaimana ditunjukkan dalam Gambar 1.1. Disamping itu, terdapat kesenjangan kualitas layanan yang disediakan kepada pasien, kordinasi layanan antara BPJS Kesehatan dan Rumah Sakit, serta kapasitas sumber daya tenaga medis (Anggraeni et al., 2020; Khoirunurrofik & Raras, 2021).

Peningkatan pada aksesabilitas layanan melalui BPJS Kesehatan tidak cukup memadai untuk mengatasi berbagai permasalahan kesehatan yang dihadapi (Anggraeni et al., 2020; Werdhani, 2017; Widada et al., 2017), melainkan diperlukan peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit sebagai penyedia layanan utama kesehatan. Rumah sakit dan komponen di dalamnya merupakan level menengah dan mikro dari sistem kesehatan yang bersentuhan langsung dengan masalah kesehatan pasien (Werdhani, 2017). Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berkontribusi pada penanganan masalah kesehatan secara efektif, tetapi juga memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pasien. Ketika pasien merasa bahwa

mereka menerima layanan yang berkualitas, pengalaman mereka di rumah sakit akan lebih positif, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan penyedia layanan kesehatan dan merupakan tolak ukur untuk mengevaluasi efektivitas layanan yang diberikan di rumah sakit (Manzoor et al., 2019). Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan pasien dari suatu layanan dan persepsi terhadap layanan yang diterima (Santos-Jaén et al., 2022). Kepuasan ini tercermin ketika harapan pasien terkait kualitas pelayanan yang diterimanya terpenuhi (Alibrandi et al., 2023). Ketika pasien merasa harapan mereka terpenuhi, mereka cenderung memiliki persepsi positif terhadap layanan yang diberikan, yang dapat menciptakan kepercayaan yang lebih besar terhadap penyedia layanan. Dalam konteks ini, kepuasan pasien sangat tergantung pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dimana pasien merasakan bahwa penyedia layanan menyediakan pelayanan yang lebih baik, memenuhi standar medis, dan dapat diandalkan (Karasan et al., 2022; Rauf et al., 2024).

Sebagai pengguna jasa layanan, masyarakat tentunya mengharapkan penyediaan layanan kesehatan yang optimal dan berkualitas dari penyedia layanan kesehatan. Hal ini perlu menjadi perhatian rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya guna memenuhi harapan pasien dan menciptakan pengalaman positif yang berkelanjutan. **Kualitas pelayanan** secara umum didefinisikan sebagai keseimbangan antara manfaat dan kerugian yang timbul dari pelayanan dan peningkatan atau perbaikan kualitas hidup pasien serta harapan hidup dan efisiensi proses pelayanan (Schwartz, 2017). Dalam perspektif manajemen, kualitas pelayanan merupakan karakteristik dan bentuk

layanan yang menentukan sejauh mana layanan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Prada-García & Benítez-Andrades, 2022). Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berfokus pada layanan itu sendiri, melainkan juga pada pemahaman yang mendalam tentang apa yang diinginkan pelanggan.

Menurut Tian (2023), kualitas pelayanan kesehatan yang tinggi dapat memenuhi kebutuhan emosional dan psikologis pasien, yang difokuskan pada pengalaman menyenangkan pasien dan efektivitas penanganan medis untuk masalah kesehatan yang dialami pasien. Penyediaan layanan yang berkualitas akan mendorong komunikasi yang baik dan kepercayaan antara pasien dan tenaga medis, yang mengarah pada perawatan yang lebih baik. Dalam hal ini, kualitas pelayanan berpengaruh pada hubungan antara tenaga medis dan pasien dan berdampak pada kepuasan pasien. Alghamdi (2014) menyarankan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menghasilkan kepuasan pasien, rumah sakit perlu fokus pada hubungan dokter-pasien dengan memprioritaskan keterampilan hubungan interpersonal bagi dokter dalam melayani pasien. Wang et al. (2022) menemukan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap meningkatnya hubungan dokter-pasien. Pentingnya kualitas pelayanan terhadap hubungan dokter pasien didukung oleh interaksi dan komunikasi selama proses pelayanan yang menghasilkan kepercayaan dan hubungan emosional antara dokter-pasien sehingga berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan terhadap pelayanan (Nguyen et al., 2021)

Sementara itu, kualitas layanan kesehatan tidak terlepas dari **karakteristik pasien**, yang didefinisikan sebagai karakteristik atau kondisi yang melekat pada diri

seseorang, baik karakteristik atau kondisi sosiodemografis dan kesehatan pasien (Keij et al., 2024). Menurut Cahyani et al. (2021), karakteristik pasien merupakan karakteristik yang unik dari pasien, yang membedakan pasien yang satu dengan yang lainnya. Karakteristik tersebut meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status sosial ekonomi, dan perubahan status kesehatan, serta hasil perawatan (Akthar et al., 2023). Karakteristik pasien dipandang sebagai faktor penting dalam hubungan antara dokter-pasien, terutama karakteristik pasien merupakan rujukan dalam membuat keputusan bersama antara dokter-pasien terkait jenis perawatan yang akan diambil (Keij et al., 2022). Misalnya, usia dan kondisi kesehatan dapat memengaruhi pilihan terapi atau dosis obat yang digunakan, sementara faktor sosial-ekonomi dapat memengaruhi akses ke layanan kesehatan dan kepatuhan terhadap pengobatan.

Pelayanan yang berorientasi pada pasien merupakan salah satu tujuan pokok dari sistem layanan kesehatan dan merupakan kunci dari kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Navidad et al., 2020). Pelayanan kesehatan yang fokus pada pasien tercermin dari bagaimana hubungan antara dokter dan pasien dalam proses pemberian layanan (Werdhani, 2017). **Hubungan dokter-pasien** menurut Chipidza et al. (2015), merupakan hubungan interaksi di mana pasien secara sadar mencari bantuan dokter dan di mana dokter secara sadar menerimanya sebagai pasien. Dalam hubungan ini, dokter setuju untuk menghargai pasien, menjaga kerahasiaan pasien, menjelaskan pilihan perawatan medis, mendapatkan persetujuan, memberikan standar perawatan terbaik, dan berkomitmen untuk tidak menelantarkan pasien. Hubungan dokter-pasien yang harmonis perlu dicapai untuk

mencegah terjadinya masalah yang muncul terhadap konsekuensi dari penanganan medis yang dilakukan (Li et al., 2024).

Hubungan dokter-pasien menjembatani penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Salim et al. (2023), interaksi antara dokter dan pasien merupakan medium bagi penilaian pasien terhadap keahlian dokter dalam perawatan dan dalam mengkomunikasikan informasi terkait kondisi kesehatan pasien. Selain itu, pasien juga menilai sikap dokter dalam proses konsultasi dan intervensi medis (Asare et al., 2024; Forsey et al., 2021; Santos-Jaén et al., 2022) Dengan demikian, interaksi antara dokter dan pasien dalam penyediaan layanan kesehatan menjadi ukuran seberapa baik kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit (Asare et al., 2024). Evaluasi pasien terhadap penyediaan layanan ini selanjutnya menjadi ukuran tingkat kepuasan mereka (Santos-Jaén et al., 2022).

Penelitian ini difokuskan pada pelayanan rawat jalan pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X. Pelayanan rawat jalan merupakan tulang punggung sistem pelayanan kesehatan dengan menyediakan penanganan awal dan berkelanjutan kepada pasien tanpa memerlukan pelayanan rawat inap. Analisis terhadap pelayanan rawat jalan menurut (Aeenparast et al., 2021) dapat menunjukkan bagaimana setiap aspek layanan diperhatikan dan ditingkatkan, sehingga pengalaman pasien menjadi lebih baik dan efisien. Di sisi lain, penting untuk memahami bagaimana kepuasan pasien BPJS dipengaruhi oleh faktor-faktor yang membentuk pengalaman mereka dalam menerima pelayanan kesehatan, karena faktor-faktor tersebut berperan penting dalam kepuasan dan persepsi

keseluruhan terhadap kualitas layanan kesehatan. Dalam konteks ini, layanan rawat jalan menjadi sangat penting bagi pasien peserta BPJS Kesehatan dan penyedia layanan kesehatan. Dengan meminimalkan alokasi sumber daya di rumah sakit, mengurangi rawat inap yang tidak diperlukan, serta memperpendek waktu tunggu, layanan ini dapat meningkatkan kepuasan pasien, operasional rumah sakit dan mengurangi biaya (Azam et al., 2023; Jin et al., 2021).

Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di RS X yang dimediasi hubungan dokter-pasien. Dengan fokus pada faktor-faktor tersebut, penelitian ini memberikan gambaran tentang bagaimana peningkatan elemen pendukung kepuasan pasien dapat membantu dalam pengembangan strategi dan kebijakan kesehatan yang efektif. Selain itu, penelitian ini relevan dalam menggambarkan pentingnya kepuasan pasien, perbaikan operasional rumah sakit, dan peningkatan daya saing rumah sakit di pasar layanan kesehatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyediakan landasan yang kuat bagi pengambilan keputusan yang lebih baik di tingkat manajemen rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah penelitian diformulasikan dalam pertanyaan penelitian berikut ini:

- 1) Apakah kualitas pelayanan rawat jalan berpengaruh positif terhadap hubungan dokter-pasien peserta BPJS di Rumah Sakit X?
- 2) Apakah karakteristik pasien berpengaruh positif terhadap hubungan dokter-pasien peserta BPJS di Rumah Sakit X?

- 3) Apakah hubungan dokter-pasien di Rumah Sakit X berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien peserta BPJS?
- 4) Apakah kualitas pelayanan rawat jalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien peserta BPJS, yang dimediasi oleh hubungan dokter-pasien di Rumah Sakit X?
- 5) Apakah karakteristik pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien peserta BPJS, yang dimediasi oleh hubungan dokter-pasien di Rumah Sakit X?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menganalisis pengaruh positif kualitas pelayanan rawat jalan terhadap hubungan dokter-pasien peserta BPJS di Rumah Sakit X?
- 2) Menganalisis pengaruh positif karakteristik pasien peserta BPJS terhadap hubungan dokter-pasien di Rumah Sakit X?
- 3) Menganalisis pengaruh positif dari hubungan dokter-pasien di Rumah Sakit X terhadap kepuasan pasien peserta BPJS?
- 4) Menganalisis pengaruh positif kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS, yang dimediasi oleh hubungan dokter-pasien di Rumah Sakit X
- 5) Menganalisis pengaruh positif karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien peserta BPJS, yang dimediasi oleh hubungan dokter-pasien di Rumah Sakit X

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini mencakup dimensi teoritis dan praktis, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi literatur sebagai acuan teoritis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
- b) Memberikan wawasan yang baru terkait faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan dokter-pasien dan dampaknya terhadap kepuasan pasien.
- c) Penelitian ini memperdalam pemahaman tentang peran hubungan dokter-pasien sebagai mediator, memberikan informasi baru mengenai bagaimana interaksi ini mempengaruhi kepuasan pasien dalam konteks layanan rawat jalan.

2) Manfaat Praktis

- a) Temuan penelitian ini dapat menjadi pertimbangan manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan rawat jalan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi manajemen rumah sakit dalam mengoptimalkan alokasi sumber daya dan meningkatkan efisiensi operasional.

1.5 Sistematika Penulisan

Proposal tesis ini disusun dalam tiga bab dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan gambaran umum mengenai apa yang menjadi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan teori-teori dan konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian, penelitian terdahulu, model penelitian, dan hipotesis.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan objek penelitian, unit analisis, jenis penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis data, sumber data, dan pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Bab ini berisi tentang hasil analisis dari pengolahan data penelitian yang diikuti dengan analisis deskripsi variabel penelitian, analisis inferensial penelitian dengan metode PLS-SEM beserta pembahasan hasil statistik, terutama hasil uji hipotesis dan diskusinya.

BAB 5 KESIMPULAN

Bab ini merupakan bab penutup, dituliskan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis statistik penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Selanjutnya penjelasan implikasi teoritis yang diperlukan bagi akademisi serta

implikasi manajerial berupa saran yang berasal dari temuan penelitian. Sub bab ini ditutup dengan catatan tentang keterbatasan yang dijumpai dalam proses penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya di bidang manajemen di fasilitas kesehatan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pasien

2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang mencerminkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Menurut Alibrandi et al. (2023), istilah “kepuasan pasien” sering kali disamakan dengan “harapan pasien” yang merujuk pada kepuasan pasien yang terjadi ketika harapannya terhadap pelayanan kesehatan terpenuhi. Dengan demikian, kepuasan pasien diartikan sebagai harapan pribadi serta pendapat dan reaksi subjektif pasien terhadap berbagai aspek perawatan yang diterima (Ferreira et al., 2023; Friedel et al., 2023).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai persepsi pasien terhadap terpenuhinya kebutuhan pelayanan kesehatan (Romanowicz et al., 2022). Oleh karena itu, kepuasan pasien berfungsi sebagai ukuran dari evaluasi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Xesfingi dan Vozikis (2016) menekankan bahwa kepuasan pasien merupakan tolok ukur utama kualitas layanan kesehatan yang memberikan informasi mengenai keberhasilan penyedia layanan kesehatan dalam memenuhi harapan pasien. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan (pasien) dapat diartikan sebagai penilaian menyeluruh atas kinerja berbagai elemen yang membentuk penyediaan layanan (Ponsignon et al., 2023).

2.1.2 Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Pasien

Dimensi kepuasan pasien tidak hanya mencakup pada hasil medis, melainkan juga pada aspek psikologis dan emosional. Ng dan Luk (2019)