

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan yang penting bagi masyarakat. Meningkatnya status sosial masyarakat pada saat ini mempengaruhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan penyedia jasa kesehatan semakin meningkat pula. Hal ini menuntut para penyedia jasa pelayanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk lebih baik lagi (Ritna, 2022). Kualitas layanan adalah kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk atau jasa yang berhubungan dengan kemampuan untuk memuaskan yang dinyatakan atau tersirat (Endah, 2020). Kualitas pelayanan sebagai sikap konsumen yang berkaitan dengan hasil dari perbandingan antara harapan dari layanan dengan persepsinya terhadap kinerja aktual (Dimyati, 2018).

Saat ini banyak tempat-tempat yang mulai menyediakan layanan kesehatan. Semakin banyak penyedia layanan kesehatan berarti semakin banyak pula pesaing yang muncul. Menghadapi persaingan di bidang layanan kesehatan ini, penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien. Pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus bisa memberikan informasi dan kebutuhan pasien supaya keinginan pasien dapat terpenuhi dan meningkatkan kepuasan pasien tersebut sehingga tercipta loyalitas pasien (Heri et al, 2019). Kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah yang diteliti oleh I Dewa Agung Gede Adi Utama dan Anak Agung Gede Agung Artha Kusuma (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Loyalitas konsumen merupakan tujuan utama para perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya, kekuatan konsumen sebagai salah satu kunci sukses dalam bisnis. Konsumen yang loyal pada perusahaan akan memberikan prioritas utama dalam bertransaksi. Sementara loyalitas konsumen telah menjadi isu menarik dalam bidang pemasaran (Krisdayanti, 2017).

Permasalahan yang berhubungan dengan loyalitas pasien yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa kesehatan adalah kualitas layanan dengan melihat sarana dan prasarana fisik, kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, jaminan dan kepastian serta empati yang diberikan pada pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien. Pada saat ini pengguna jasa pelayanan kesehatan khususnya yang memakai BPJS tidak hanya melihat hasil akhirnya yang berupa kesembuhan, tetapi mereka juga menilai apa yang mereka lihat dan rasakan selama perawatan. Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka penyedia layanan kesehatan tidak bisa bertindak semauanya sendiri, tetapi harus dapat menciptakan kepercayaan, pelayanan, dan komitmen yang baik untuk pengguna layanan kesehatan sehingga berdampak pada kepuasan dan loyalitas pengguna layanan kesehatan tersebut.

Pemerintah telah mengesahkan berlakunya Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengubah paradigma perlindungan sosial dan diterapkan mulai 1 Januari 2014 (Astuti, 2020). SJSN merupakan salah Program Pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan sosial bagi seluruh Rakyat Indonesia, dengan SJSN, seluruh Penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan karena menderita sakit, mengalami kecelakaan kerja, memasuki usia lanjut atau pensiun, dan meninggal dunia (Suheri, 2017).

Sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN (UU SJSN) serta untuk memaksimalkan cakupan Jaminan Sosial pada seluruh Rakyat Indonesia, Pemerintah mengesahkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS) yang mengamankan pembentukan 2 (dua) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan yang merupakan transformasi dari PT. Askes (Persero) dan BPJS Ketenagakerjaan yang merupakan transformasi dari PT. Jamsostek (Persero) (Dewi, 2020).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan Lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS dibagi 2, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, BPJS bertanggung-jawab langsung kepada Presiden, BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan Pemberi Kerja (Maria, 2020).

Tingginya minat masyarakat menjadi peserta BPJS Kesehatan tidak diiringi dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan. Hal ini masih belum sejalan dengan keinginan pemerintah sewaktu meluncurkan BPJS Kesehatan diawal tahun 2014 lalu (Widyastuti, 2018).

Fakta yang terjadi di rumah sakit pasien BPJS Kesehatan mendominasi ruang rawat inap sampai sekitar rata-rata 81% dari total pasien rawat inap selama 3 tahun berturut-turut yaitu dari tahun 2018-2020. Berdasarkan data rawat inap tersebut, peneliti menduga bahwa kepuasan pasien berpengaruh pada loyalitas pasien BPJS Kesehatan (Yanto, 2022).

Penanganan keluhan pasien pada rumah sakit saat ini menjadi salah satu kunci utama suatu rumah sakit dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila pasien merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka pasien akan dengan mudah beralih. Pelanggan yang mengeluh bisa berubah menjadi pelanggan yang loyal apabila organisasi dapat menangani keluhan dengan baik (Kotler, 2017).

Pada *Hospital and Community Health Service (HCHS)* tahun 2017-2018 total laporan komplain tertulis adalah 113.989. Proporsi terbesar dikaitkan dengan layanan rawat inap yaitu sebesar 32,7%, angka ini menunjukkan peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 31,3% dan keluhan juga meningkat pada kategori pengobatan klinis, perilaku tenaga medis dalam memberikan pelayanan dan komunikasi dalam pelayanan. Pada Gloucestershire Hospitals diterima 1031 komplain pada tahun 2017-2018 dan mengalami peningkatan 13 % dari tahun sebelumnya yaitu 913 keluhan (NHS, 2017).

Terdapat empat aspek penanganan keluhan yang penting, yaitu: empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan, kemudahan bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya (Tjiptono, 2018).

Objek penelitian yang di lakukan dalam penelitian ini adalah RSU Royal Prima Medan, berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan peneliti di RSU Royal Prima Medan fenomena yang terjadi kesenjangan masalah yaitu mengakibatkan loyalitas pasien yang turun disebabkan kepuasan pasien yang tidak meningkat dikarenakan kualitas pelayanan yang tidak ditingkatkan. Masih

terdapat keluhan dari pasien berarti masih terdapat kesenjangan antara apa yang diinginkan oleh pasien sebagai pelanggan dengan pelayanan yang telah diberikan. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pasien ditanggapi secara positif pihak RSU Royal Priam Medan dengan mengambil langkah perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, karena keluhan pelanggan merupakan sebagian dari wujud ketidakpuasan pelanggan sebagai pengguna jasa penyedia rumah sakit. Kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan.

Dari penjabaran latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Penjelasan Dokter dan Durasi Pengambilan Obat Terhadap Loyalitas Pasien BPJS dengan Variabel Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSU Royal Prima Medan).

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh penjelasan dokter terhadap loyalitas pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan ?
2. Bagaimana pengaruh durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan ?
3. Bagaimana pengaruh penjelasan dokter terhadap kepuasan pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan ?
4. Bagaimana pengaruh durasi pengambilan obat terhadap kepuasan pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan ?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan memediasi penjelasan dokter terhadap loyalitas pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan ?
6. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan memediasi durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan ?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan terhadap loyalitas pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Penjelasan Dokter dan Durasi Pengambilan Obat Terhadap Loyalitas Pasien BPJS dengan Variabel Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSU Royal Prima Medan)

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh penjelasan dokter terhadap loyalitas pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh penjelasan dokter terhadap kepuasan pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh durasi pengambilan obat terhadap kepuasan pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan memediasi penjelasan dokter terhadap loyalitas pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan.
6. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan memediasi durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan.
7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien BPJS di RSU Royal Prima Medan terhadap loyalitas pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi institusi pendidikan

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen kesehatan masyarakat, dan juga sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Sebagai tambahan informasi dan wawasan mengenai Pengaruh penjelasan dokter dan durasi pengambilan obat terhadap loyalitas pasien BPJS dengan variabel kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat memberi informasi serta masukan mengenai faktor – faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.