

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Loyalitas pasien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam era persaingan yang semakin ketat antara rumah sakit pemerintah dan swasta di Indonesia, loyalitas pasien menjadi kunci strategis untuk mempertahankan eksistensi institusi pelayanan kesehatan. Loyalitas bukan hanya sekadar keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan, tetapi juga mencerminkan tingkat kepuasan, kepercayaan, serta persepsi positif yang terbentuk dari pengalaman pasien selama menerima pelayanan (Fitri et al., n.d.).

Keputusan pasien dalam memilih rumah sakit saat ini semakin dipengaruhi oleh persepsi atas citra rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta. Citra rumah sakit pemerintah seringkali diwarnai dengan stigma negatif seperti birokrasi yang rumit, antrian panjang, dan kualitas layanan yang dianggap kurang responsif. Sebaliknya, rumah sakit swasta umumnya dipandang lebih modern, profesional, dan memiliki fasilitas yang lebih lengkap, meskipun biaya layanan yang dikenakan cenderung lebih tinggi (Ramdhini, 2024).

Persepsi masyarakat terhadap perbedaan citra antara rumah sakit pemerintah dan swasta sangat memengaruhi preferensi dan loyalitas pasien. Meskipun rumah sakit swasta dianggap unggul dari segi fasilitas dan waktu pelayanan yang lebih cepat, penelitian menemukan bahwa faktor biaya menjadi pertimbangan utama pasien BPJS dalam memilih layanan kesehatan. Dengan demikian, terdapat tantangan besar bagi rumah sakit pemerintah untuk meningkatkan citra dan kualitas pelayanan agar mampu bersaing dalam menjaga loyalitas pasien (Untari, 2021).

Dalam konteks pelayanan kesehatan nasional, program BPJS Kesehatan menjadi pilar utama dalam menjamin akses layanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat. Hingga 2023, jumlah peserta aktif BPJS Kesehatan telah mencapai lebih dari 250 juta jiwa, dengan distribusi pemanfaatan layanan yang tersebar di berbagai tipe rumah sakit. Namun, kualitas dan kepuasan pelayanan terhadap peserta BPJS masih menjadi isu sentral yang belum seluruhnya teratasi (N. Apriliani et al., n.d.).

Tabel berikut memperlihatkan data tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan rumah sakit pemerintah dan swasta di Indonesia tahun 2023.

| Jenis Rumah Sakit | Tingkat Kepuasan (%) | Rata-rata Waktu Tunggu (menit) | Rata-rata Nilai Kualitas Layanan* |
|-------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Pemerintah        | 73.1                 | 54                             | 3.82                              |
| Swasta            | 84.7                 | 31                             | 4.26                              |

Tabel 1. Data tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan rumah sakit pemerintah dan swasta di Indonesia tahun 2023

Sumber: Laporan BPJS Kesehatan, Survei Nasional 2023. Skala kualitas layanan: 1 (sangat buruk) - 5 (sangat baik)

Data di atas menunjukkan bahwa rumah sakit swasta memperoleh tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dibandingkan rumah sakit pemerintah, baik dari aspek waktu tunggu maupun persepsi terhadap kualitas layanan. Namun, tetap terdapat kelompok masyarakat yang lebih memilih rumah sakit pemerintah karena keterjangkauan biaya dan ketersediaan layanan BPJS secara lebih luas, meskipun harus menghadapi tantangan seperti waktu tunggu yang lebih lama dan pelayanan yang kadang kurang optimal (Citra et al., 2021)

Kualitas layanan menjadi aspek fundamental yang menentukan loyalitas pasien. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik (tangible) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan di masa. Rumah sakit yang mampu memberikan layanan konsisten dan responsif cenderung mendapatkan nilai tambah di mata pasien, sehingga berpotensi meningkatkan loyalitas jangka panjang (Triastuti & Basabih, 2023).

Selain kualitas layanan, persepsi nilai (perceived value) menjadi faktor yang tidak kalah penting. Nilai yang dirasakan pasien tidak hanya berkaitan dengan biaya, tetapi juga dengan pengalaman dan manfaat yang diterima selama proses pelayanan. Dalam kasus peserta BPJS, nilai yang dirasakan akan sangat dipengaruhi oleh kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan sikap tenaga medis dalam memberikan pelayanan. Semakin tinggi nilai yang dirasakan, semakin besar kemungkinan pasien menunjukkan loyalitas terhadap rumah sakit yang bersangkutan (Bahri & Patimah, 2023)

Kepuasan pasien berperan sebagai mediator antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Studi empiris membuktikan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan yang diberikan akan lebih cenderung merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain dan melakukan kunjungan ulang. Dalam konteks

BPJS Kesehatan, peran kepuasan menjadi semakin signifikan karena peserta sering membandingkan pelayanan antara rumah sakit pemerintah dan swasta berdasarkan pengalaman pribadi maupun informasi dari lingkungan sekitar (Walean et al., 2022).

Meskipun terdapat kecenderungan positif terhadap rumah sakit swasta, tidak sedikit pasien BPJS yang masih mengandalkan rumah sakit pemerintah. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor keterjangkauan biaya, lokasi yang strategis, serta kerjasama jangka panjang antara BPJS dan rumah sakit pemerintah. Namun demikian, tantangan terbesar yang dihadapi rumah sakit pemerintah adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki persepsi masyarakat agar tidak selalu dipandang sebagai pilihan terakhir (Paradilla et al., 2024).

Kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan di rumah sakit pemerintah perlu dijumpai melalui inovasi manajemen, pelatihan SDM, dan perbaikan fasilitas. Penelitian sebelumnya menyoroti bahwa loyalitas pasien tidak semata-mata dipengaruhi oleh aspek materiil seperti fasilitas atau teknologi, tetapi lebih pada interaksi manusiawi dan konsistensi pelayanan yang diberikan oleh seluruh jajaran rumah sakit (Rosiana et al., 2021).

Di sisi lain, rumah sakit swasta pun tidak lepas dari tantangan. Meski berhasil membangun citra positif dan kepuasan yang relatif tinggi, persoalan keterjangkauan biaya dan aksesibilitas untuk pasien BPJS tetap menjadi isu yang harus diperhatikan. Beberapa kasus menunjukkan bahwa tidak semua layanan di rumah sakit swasta dapat dijangkau peserta BPJS, sehingga perlu adanya evaluasi kebijakan agar manfaat program jaminan kesehatan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat (Sitepu & Kosasih, 2024).

Melalui penelitian ini, penulis ingin menggali secara lebih mendalam faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien BPJS di rumah sakit pemerintah dan swasta, dengan menyoroti peran kualitas layanan, nilai yang dirasakan, serta kepuasan pasien. Dengan analisis yang komprehensif, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran nyata tentang dinamika loyalitas pasien, serta memberikan masukan strategis bagi pihak rumah sakit maupun pengambil kebijakan di bidang kesehatan (Maulana & Ayuningtyas, 2023).

Lebih dari sekadar mengisi kekosongan literatur, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan praktis dalam penyusunan strategi peningkatan pelayanan, khususnya bagi rumah sakit pemerintah yang selama ini menghadapi stigma kurang memuaskan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung upaya BPJS Kesehatan dalam meningkatkan mutu layanan dan kepuasan peserta, sehingga loyalitas pasien dapat tercapai secara berkelanjutan (Sukamuljo et al., 2021).

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh citra rumah sakit pemerintah dan swasta terhadap loyalitas pasien BPJS Kesehatan di Indonesia?
2. Sejauh mana kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan kepuasan pasien memediasi hubungan antara citra rumah sakit dengan loyalitas pasien BPJS Kesehatan?
3. Apa perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien antara rumah sakit pemerintah dan swasta berdasarkan persepsi pasien BPJS Kesehatan di Indonesia?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh citra rumah sakit pemerintah dan swasta terhadap loyalitas pasien BPJS Kesehatan di Indonesia.
2. Menganalisis peran kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara citra rumah sakit dengan loyalitas pasien BPJS Kesehatan.
3. Membandingkan perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien antara rumah sakit pemerintah dan swasta berdasarkan persepsi pasien BPJS Kesehatan di Indonesia.

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, dengan memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien BPJS Kesehatan di rumah sakit pemerintah dan swasta.
2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber rekomendasi bagi pengelola rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta, serta pihak BPJS Kesehatan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, nilai, dan kepuasan pasien guna memperkuat loyalitas pasien BPJS.

### 3. Kegunaan Kebijakan

Temuan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pembuat kebijakan di bidang kesehatan untuk merumuskan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan memperbaiki sistem pelayanan kesehatan nasional.