

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan di Provinsi Aceh menghadapi berbagai tantangan yang kompleks, terutama dalam upaya mewujudkan pemerataan dan keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat. Salah satu isu utama yang mencuat adalah adanya perbedaan persepsi kualitas layanan antara pasien peserta BPJS Kesehatan dan pasien umum. Dalam konteks desentralisasi kesehatan, rumah sakit di Aceh masih menunjukkan variasi kualitas layanan yang cukup signifikan antar kabupaten/kota. Ketimpangan ini terlihat dari hasil survei Dinas Kesehatan Aceh yang menunjukkan bahwa 41,3% pasien BPJS merasa pelayanan yang diterima “kurang memuaskan”, dibandingkan hanya 18,7% pada pasien umum. Fakta ini menegaskan adanya persepsi ketidaksetaraan layanan di antara kelompok pasien (I. R. Sari & Suar, 2023).

Kualitas layanan rumah sakit merupakan faktor penting yang membentuk persepsi masyarakat terhadap sistem kesehatan. Menurut Parasuraman, kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dalam konteks rumah sakit di Aceh, dimensi ini dapat diterjemahkan menjadi kondisi lingkungan fisik rumah sakit, keramahan staf, efektivitas komunikasi dengan pasien, jaminan privasi dan keamanan, serta responsivitas terhadap keluhan dan kebutuhan pasien. Setiap dimensi tersebut berkontribusi terhadap persepsi pasien terhadap keadilan dan kepuasan layanan (Anjayati, 2021a).

Penelitian Prakoso menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam dimensi keandalan, responsivitas, dan jaminan pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum, dengan nilai $p < 0,05$. Hasil serupa dikemukakan oleh Hidayatullah, yang menemukan bahwa pasien BPJS sering kali merasa menerima perlakuan inferior dibandingkan pasien umum, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan perhatian staf medis. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan persepsi yang berpotensi menurunkan rasa keadilan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan di daerah (Fitriani et al., 2024).

Kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan merupakan elemen kunci dalam menciptakan loyalitas jangka panjang. Buenita menegaskan bahwa kepercayaan bertindak sebagai jembatan antara pengalaman layanan dan keputusan pasien untuk tetap menggunakan fasilitas kesehatan yang sama di masa mendatang. Apabila pasien merasa pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan dan adil, maka tingkat kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan meningkat. Sebaliknya, apabila pasien merasa diperlakukan tidak setara, kepercayaan dan loyalitas mereka akan menurun secara signifikan (Amat et al., 2021).

Konteks sosial budaya di Aceh juga memberikan pengaruh tersendiri terhadap dinamika hubungan pasien dan tenaga kesehatan. Husen menjelaskan bahwa karakter masyarakat Aceh yang memiliki nilai religius dan solidaritas tinggi memerlukan pendekatan pelayanan yang humanis, komunikatif, dan empatik. Ketika komunikasi antara petugas medis dan pasien kurang efektif, hal ini dapat menghambat pembentukan

kepercayaan dan meningkatkan kesan diskriminasi, khususnya bagi pasien BPJS yang merasa kurang diperhatikan dibandingkan pasien umum (Adams et al., 2024).

Selain faktor persepsi dan kepercayaan, tingkat loyalitas pasien terhadap rumah sakit di Aceh masih relatif rendah. Berdasarkan data survei Lembaga Akreditasi Rumah Sakit (LARS) tahun 2024, hanya 52% pasien yang menyatakan keinginan untuk kembali berobat ke rumah sakit yang sama, sedangkan sisanya memilih mencari alternatif rumah sakit lain yang dianggap lebih cepat dan nyaman. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya mampu menciptakan kesetiaan pasien terhadap institusi kesehatan di daerah (Górska-Warsewicz, 2022a).

Ekuitas kesehatan (*health equity*) merupakan aspek fundamental yang harus menjadi fokus dalam sistem pelayanan publik di bidang kesehatan. Konsep ekuitas menekankan pada perlakuan yang adil bagi setiap individu dalam memperoleh akses, mutu, dan hasil layanan kesehatan, tanpa memandang status ekonomi maupun sosial. WHO menegaskan bahwa ketidaksetaraan layanan merupakan tantangan utama yang dapat menghambat pencapaian sistem kesehatan yang inklusif. Dalam konteks Aceh, masih banyak masyarakat di wilayah pedesaan dan kepulauan yang merasa kesulitan mendapatkan layanan kesehatan berkualitas karena keterbatasan fasilitas dan sumber daya medis (Cullinan & Lorgelly, 2025).

Berdasarkan laporan BPJS Kesehatan Wilayah Aceh (2024), terdapat 2,38 juta peserta aktif BPJS atau sekitar 88,7% dari total penduduk Aceh. Namun demikian, distribusi fasilitas kesehatan tingkat lanjut (FKRTL) belum merata. Sebagian besar layanan spesialis terkonsentrasi di Banda Aceh dan Lhokseumawe, sedangkan kabupaten seperti Simeulue dan Gayo Lues hanya memiliki rumah sakit tipe C dengan fasilitas terbatas. Ketimpangan infrastruktur ini memperkuat perbedaan pengalaman layanan antarwilayah dan antartatus pasien.

Tabel berikut memberikan gambaran ringkas tentang perbandingan tingkat kepuasan pasien antara peserta BPJS dan pasien umum di beberapa rumah sakit umum wilayah Provinsi Aceh tahun 2024.

Tabel 1. 1 Perbandingan Kepuasan Pasien Peserta BPJS dan Pasien Umum

Jenis Pasien	Persentase Puas (%)	Kurang Puas (%)	Tidak Puas (%)	Sumber Data
Pasien Umum	72,4	18,7	8,9	Dinas Kesehatan Aceh (2024)
Pasien BPJS	48,6	41,3	10,1	BPJS Kesehatan Wilayah Aceh (2024)

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa pasien umum cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan peserta BPJS. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan persepsi terhadap kualitas layanan yang dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan pasien BPJS terhadap sistem kesehatan.

Kesenjangan kualitas pelayanan ini berimplikasi langsung terhadap upaya rumah sakit dalam membangun *ekuitas layanan berbasis pasien (patient-based health service equity)*. Ekuitas layanan berbasis pasien mengintegrasikan tiga elemen penting yaitu keadilan (*equity*), kepercayaan (*trust*), dan loyalitas

(*loyalty*). Ketiganya saling berkaitan dan menentukan persepsi masyarakat terhadap reputasi serta nilai layanan kesehatan di mata pasien. Semakin tinggi keadilan dan kepercayaan yang dirasakan pasien, semakin kuat pula loyalitas dan ekuitas layanan rumah sakit tersebut (Pritchett et al., 2023).

Penelitian Silva menemukan bahwa peningkatan kepercayaan pasien terhadap dokter dan perawat secara signifikan meningkatkan loyalitas pasien dan memperkuat persepsi nilai layanan. Dalam konteks Aceh, hubungan ini sangat relevan, mengingat masyarakat memiliki karakteristik sosial yang sangat menekankan kejujuran, keterbukaan, dan perlakuan adil dari tenaga kesehatan. Oleh karena itu, membangun kepercayaan dan loyalitas pasien menjadi kunci strategis dalam meningkatkan ekuitas layanan kesehatan berbasis pasien (Afiana et al., 2025).

Dari sisi akademik, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, khususnya dalam memahami hubungan antara kualitas layanan, ekuitas kesehatan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Sementara itu, secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dan Dinas Kesehatan Aceh untuk meningkatkan strategi pelayanan yang adil, humanis, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Dengan demikian, tercipta layanan kesehatan yang lebih inklusif dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat di Provinsi Aceh.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan rumah sakit terhadap ekuitas kesehatan pasien di Rumah Sakit Umum wilayah Provinsi Aceh?
2. Sejauh mana ekuitas kesehatan berperan dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum wilayah Provinsi Aceh?
3. Bagaimana kepercayaan dan loyalitas pasien berkontribusi dalam membentuk ekuitas layanan kesehatan berbasis pasien di Rumah Sakit Umum wilayah Provinsi Aceh?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan rumah sakit terhadap ekuitas kesehatan pasien pada Rumah Sakit Umum wilayah Provinsi Aceh.
2. Mengkaji peran ekuitas kesehatan dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum wilayah Provinsi Aceh.
3. Menjelaskan kontribusi kepercayaan dan loyalitas pasien dalam membentuk ekuitas layanan kesehatan berbasis pasien sebagai dasar peningkatan mutu dan keadilan pelayanan rumah sakit di Provinsi Aceh.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoretis:

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan konsep *health equity* dan *patient-based service equity*. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik dalam memahami keterkaitan antara

kualitas layanan, kepercayaan, dan loyalitas pasien dalam membangun ekuitas layanan berbasis keadilan.

2. Praktis:

Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan strategis bagi pihak manajemen rumah sakit dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada pasien. Temuan penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam memperbaiki aspek-aspek layanan yang memengaruhi persepsi keadilan, kepercayaan, serta loyalitas pasien, khususnya bagi peserta BPJS di Provinsi Aceh.

3. Kebijakan:

Dari sisi kebijakan publik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Kesehatan Provinsi Aceh dalam merumuskan strategi dan regulasi peningkatan mutu pelayanan kesehatan berbasis keadilan pasien. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam upaya mewujudkan sistem pelayanan kesehatan yang lebih adil, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan seluruh masyarakat.