

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan sumber daya manusia dalam mewujudkan bangsa yang maju dan mandiri serta sejahtera lahir dan batin (Adisasmito, 2014). Salah satu ukuran yang bisa kita lihat yang menjadikan bangsa ini termasuk dalam kategori maju adalah dengan derajat kesehatan yang tinggi. Indonesia sebenarnya telah memiliki sistem kesehatan sejak tahun 1982 melalui sistem kesehatan nasional.

Pelayanan kesehatan di Indonesia saat ini memasuki era pembiayaan jaminan kesehatan melalui BPJS Kesehatan sebagai penyelenggaranya. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah dilaksanakan sejak 1 Januari 2014 berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) demi tercapainya jaminan kesehatan semesta.

Sejak dilaksanakan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada 2014, banyak perubahan yang terjadi dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. JKN telah meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Targetnya adalah semua warga negara tercakup ke seluruh sistem pelayanan kesehatan (*universal health coverage*) (Mboi, 2015; Pisani, E, Oliver Kok M, Nugroho, 2017).

Salah satu sasaran yang dicapai dalam pengembangan JKN adalah kepuasan pasien, dimana dalam peta jalan JKN disebutkan bahwa paling sedikit 75% pasien menyatakan puas diberikan pelayanan oleh faskes yang bekerjasama dengan BPJS pada tahun 2014 dan pada akhirnya mencapai kepuasan pasien sebesar 85% pada tahun 2019.

RSU Islam Klaten adalah rumah sakit swasta milik Yayasan Jamaah Haji Klaten yang merupakan satu-satunya tipe B yang ada di Kabupaten Klaten. Dengan moto Cepat, Ramah, Amanah, Profesional, Islami (RAPI) dan Cepat,

Aman, Tepat, Efektif (CATE) maka diharapkan mampu memberikan pelayanan pasien sesuai dengan moto tersebut. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan maka kualitas pelayanan dan kepuasan pasien adalah yang diutamakan dimana hal ini apabila terwujud maka akan menimbulkan minat kunjungan ulang pasien di rumah sakit. Akan tetapi, permasalahan yang dihadapi oleh rumah sakit adalah tidak semua pasien peserta BPJS Kesehatan baik itu rawat jalan maupun rawat inap ingin melakukan kunjungan ulang. Oleh karena itu rumah sakit harus selalu monitoring dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan baik itu yang medis maupun non medis yang telah diberikan kepada pasien supaya mereka puas dengan pelayanan yang diberikan dan menumbuhkan kepercayaan di pasien sehingga akan melakukan kunjungan ulang ketika membutuhkan pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepesertaan pasien yang terdaftar dalam anggota BPJS Kesehatan, pelayanan yang didapatkan serta biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien pada FKTL. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka (Aryani EF, 2015).

Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut. Pasien dapat menjadi kunci dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan mereka (Trisnawati K, Sumarni, 2015).

Penelitian dalam bidang kesehatan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien telah dilakukan oleh Putri, Pascarani, Wismayanti (2016); Hanggraningrum (2017); Marhenta, Satibi, Wiedyaningsih (2018); Rosalia, Purnawati (2018); Noorhidaya, Anggraeni, Tuzzahra (2019); Kosnan (2019); Ismawan dkk. (2019); Aprilliani dkk. (2020); menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan penilitan tentang kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan

minat kunjungan ulang yang telah dilakukan oleh Helmawati dan Handayani (2012); Wandebori dan Pidada (2017); Rizkiawan (2019); Dona (2019); Yuniarti (2021), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan **tidak berpengaruh** signifikan terhadap minat kunjungan ulang sedangkan berpengaruh penelitian oleh Abu (2015), Puspitasari dan Arifianty (2016); Vigaretha dan Handayani (2018) menunjukkan kualitas pelayanan **berpengaruh** signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

Berdasarkan dari latar belakang diatas penelitian ini akan meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Islam Klaten.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah ada pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang?
4. Apakah kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang
4. Untuk menganalisis kemampuan kepuasan pasien dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini untuk membuktikan keterkaitan antara teori kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang pada akhirnya akan berpengaruh

terhadap minat berkunjung ulang pasien.

- b. Hasil penelitian ini bermanfaat untuk menambah referensi dan informasi di pelayanan rumah sakit khususnya yang berhubungan dengan pasien BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL).

## 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi RSUD Islam Klaten untuk meningkatkan pelayanan secara optimal agar pelayanan yang diberikan dapat terlaksana sesuai fungsi rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut.
- b. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian selanjutnya dengan topik yang berhubungan dengan judul ini.