

## BAB 1: PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penggunaan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dalam determinan kesehatan. Hal ini berhubungan khusus dengan isu kesehatan dan pembangunan masyarakat di negara-negara yang memiliki ekonomi rendah.<sup>1</sup> Salah satu konsep kesehatan primer dasar bagi individu yang memiliki kondisi ekonomi yang rentan adalah pemanfaatan pelayanan kesehatan yang dapat diakses secara universal tanpa hambatan berdasarkan aspek keterjangkauan, aksesibilitas fisik atau penerimaan jasa, namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat berekonomi rendah yang belum menggunakan pelayanan kesehatan primer secara optimal.<sup>2</sup> Bentuk pelayanan kesehatan primer yang dapat diperoleh di Indonesia meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap yang salah satunya bisa diakses di Puskesmas.

Puskesmas memiliki hubungan yang saling berkaitan dengan JKN dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Indonesia. Pelayanan kesehatan yang berkualitas yang diberikan puskesmas sangatlah penting khususnya pada pelayanan rawat jalan. Pelayanan kesehatan berkualitas ini juga menjadi tolak ukur bagi masyarakat untuk melakukan kunjungan berulang ketika sakit nantinya terkhususnya pada peserta JKN. Pemberian layanan kesehatan di Puskesmas jika dijalankan dengan baik akan memungkinkan peserta JKN untuk menggunakan pelayanan kesehatan lebih sering, begitu juga sebaliknya.<sup>3,4</sup>

Jumlah angka kunjungan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama di Indonesia pada pelayanan rawat jalan berdasarkan data dari Buku Statistik JKN pada tahun 2019 hingga tahun 2021 terus mengalami penurunan. Pada tahun 2019 jumlah akses kunjungan ke FKTP rawat jalan berdasarkan kepesertaan berjumlah 150.030.000,

selanjutnya pada tahun 2020 berjumlah 127.870.000 peserta, dan pada tahun 2021 berjumlah 126.900.000 peserta.<sup>5</sup>

Hal tersebut juga terjadi pada Provinsi Sumatera Barat dengan jumlah angka kunjungan peserta di FKTP pada layanan rawat jalan yang terus mengalami penurunan sejak tahun 2018. Pada tahun 2018 kunjungan ke FKTP berjumlah 189.580.000 peserta, selanjutnya pada tahun 2019 jumlah kunjungan ke FKTP berjumlah 177.380.000 peserta, pada tahun 2020 berjumlah 173.900.000 peserta dan tahun 2021 berjumlah 177.780.000 kunjungan peserta.<sup>5</sup>

Angka kunjungan yang terus menurun ini mengindikasikan bahwa rendahnya loyalitas peserta JKN dalam menggunakan pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada pelayanan rawat jalan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Richard L. Oliver bahwa indikator loyalitas pelanggan yaitu dapat dilihat dari *behaviour measures* yang mana perilaku nyata pelanggan dalam menggunakan produk jasa terlihat dari kunjungan ulang pelanggan ke produk jasa tersebut.<sup>6</sup>

Faktor yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan menurut teori Griffin (2013) yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, pemenuhan kebutuhan pelanggan (nilai pelanggan/*customer value*), kepercayaan, dan pengalaman. Sejalan dengan teori dari Lapojevic dan Dukic (2018) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu persepsi kualitas pelayanan (*Perceived Quality Of Service*), kepuasan pelanggan (*Satisfaction of customers*), kepercayaan pelanggan (*Customer Trust*) dan komitmen pelanggan (*Consumer Commitment*).<sup>7</sup>

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan loyalitas peserta JKN. Kualitas ini memiliki 5 dimensi turunan dari variabel tersebut yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Berdasarkan

penelitian Mangindara, dkk pada tahun 2023 menyatakan terdapat korelasi positif antara kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) dengan loyalitas peserta JKN.<sup>8</sup>

Variabel lainnya yang berhubungan dengan loyalitas peserta JKN yaitu kepuasan peserta JKN. Pada penelitian Septi Andrianti menyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara loyalitas peserta JKN dengan kepuasan peserta JKN.<sup>9</sup> Sejalan juga dengan penelitian Yasbin Hutabarat pada tahun 2018 menyatakan adanya pengaruh yang positif antara kepuasan dengan loyalitas peserta JKN.<sup>10</sup>

Kepercayaan juga menjadi salah satu faktor yang berhubungan dengan loyalitas peserta JKN. Pada penelitian Faisal Adi Prasetyo menyatakan bahwa adanya pengaruh secara signifikan antara kepercayaan dan loyalitas peserta JKN.<sup>11</sup> Hal ini juga sejalan dengan penelitian Yasbin Hutabarat pada tahun 2018 menyatakan adanya pengaruh yang positif antara kepercayaan dengan loyalitas peserta JKN.<sup>10</sup>

Variabel lainnya berhubungan dengan loyalitas peserta JKN yaitu komitmen peserta JKN. Berdasarkan penelitian Nikma Fitriyani, dkk tahun 2017 menyatakan bahwa komitmen dan keinginan bertahan berobat memiliki hubungan positif signifikan dengan loyalitas peserta JKN.<sup>12</sup> Sejalan juga pada penelitian Krisna Sudaryanto tahun 2020 Komitmen konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas peserta JKN.<sup>13</sup>

Kota Padang memiliki 24 Puskesmas yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Data yang dihimpun dari DKK, pada tahun 2022 kunjungan peserta JKN sebanyak 553.535 kunjungan dari total 24 Puskesmas lalu pada tahun 2023 memiliki jumlah kunjungan peserta JKN sebanyak 636.637 kunjungan. Jumlah kunjungan pertahun yang cukup tinggi dan terlihat mengalami kenaikan ini tidak sejalan dengan

kunjungan peserta JKN yang ada di masing-masing puskesmas. Dari 24 Puskesmas terdapat 8 Puskesmas yang mengalami penurunan kunjungan.<sup>14,15</sup>

Puskesmas Lubuk Begalung merupakan salah satu puskesmas yang memiliki jumlah penurunan kunjungan rawat jalan oleh peserta JKN lama peserta JKN yang paling banyak di tahun 2023, yaitu turun sebanyak 15.001 (41,7%) kunjungan dari tahun 2022. Pada tahun 2022 jumlah kunjungan di Puskesmas Lubuk Begalung berjumlah 35.946 kunjungan lalu pada tahun 2023 menurun drastis menjadi 20.945 kunjungan peserta JKN<sup>14</sup>. Hal ini juga terjadi pada kunjungan peserta JKN umum, yang mana pada tahun 2022 jumlah kunjungan peserta JKN umum di Puskesmas Lubuk Begalung berjumlah 33.895 kunjungan lalu pada tahun 2023 turun menjadi 7.610 kunjungan peserta JKN.

Secara spesifiknya angka kunjungan baru peserta JKN di Puskesmas Lubuk Begalung pada tahun 2022 berjumlah 13.762 kunjungan dan kunjungan lama berjumlah 22.184 kunjungan. Pada tahun 2023 angka kunjungan baru berjumlah 5.448 kunjungan dan kunjungan lama berjumlah 15.497 kunjungan. Hal ini dapat terlihat turunnya angka kunjungan peserta JKN lama tahun 2022 dan tahun 2023.<sup>16,17</sup>

Sesuai dengan Peraturan Wali Kota Padang no. 4 tahun 2020, target pencapaian standar *visite rate* Puskesmas di Kota Padang yaitu 2,2. Pada Puskesmas Lubuk Begalung angka *visite rate* di tahun 2022 sudah memenuhi target yaitu 2,8 namun, pada tahun 2023 hanya 1,6 yang mana ini masih belum mencapai target standar *visite rate* di Kota Padang.<sup>18</sup>

Angka kunjungan yang menurun pada peserta JKN lama di Puskesmas Lubuk Begalung yang menjadi peserta JKN dapat terlihat bahwa terjadinya penurunan jumlah pemanfaatan ulang, yang mana ini merupakan salah satu tolak ukur loyalitas peserta

JKN. Maka dapat diartikan bahwa loyalitas peserta JKN pada wilayah kerja Puskesmas Lubuk Begalung masih rendah.

Menurunnya loyalitas peserta JKN dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung ini dapat memberikan dampak yang signifikan dalam pemasukan dana kapitasi yang diterima oleh Puskesmas. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pemberian dana kapitasi dari BPJS kepada Puskesmas yang dibayar sesuai jumlah peserta terdaftar di Puskesmas tersebut tanpa memperhitungkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan.<sup>19</sup>

Puskesmas Lubuk Begalung di tahun 2022 hingga tahun 2023 mengalami penurunan pemasukan dana kapitasi. Per-desember tahun 2022 jumlah kapitasi yang didapatkan oleh Puskesmas Lubuk Begalung yaitu untuk 22.569 peserta dengan dana kapitasi yang diterima yaitu sejumlah Rp155.948.810. Pada tahun 2023 jumlah kapitasi yaitu sebanyak 21.963 peserta dengan jumlah dana yang diterima yaitu Rp151.761.430.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada sepuluh orang peserta JKN yang sedang menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung, sebanyak 80% responden menyatakan setuju bahwa kualitas produk jasa yang diberikan oleh puskesmas lubuk begalung sudah memuaskan. Pada segi kualitas pelayanan sebanyak 60% peserta JKN menyatakan masih kurang yakin bahwa telah mendapatkan kualitas pelayanan yang sesuai. Pada aspek kepuasan peserta JKN 70% peserta JKN menyatakan masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Lubuk Begalung.

Pada aspek nilai pelanggan, sebanyak 90% peserta JKN merasa sudah merasakan kesesuaian antara keinginan pelanggan dengan realisasi yang diberikan oleh puskesmas. Selanjutnya pada aspek kepercayaan peserta JKN, sebanyak 60%

peserta JKN merasa yakin dalam menggunakan puskesmas Lubuk Begalung sebagai FKTP. Pada Aspek komitmen peserta JKN terdapat 70% peserta JKN yang memiliki komitmen untuk terus menggunakan pelayanan di Puskesmas Lubuk Begalung, lalu pada aspek pengalaman peserta JKN sebanyak 80% peserta JKN sudah sering mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan data yang sudah dipaparkan, maka peneliti ingin mengetahui **”Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Peserta JKN dalam Menggunakan Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang Tahun 2024”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Angka kunjungan peserta JKN pada pelayanan rawat jalan di Indonesia pada tahun 2019-2021 terus mengalami penurunan begitu juga di Sumatera Barat. Pada tahun 2022 hingga 2023 Kota Padang memiliki jumlah kunjungan pertahun yang cukup tinggi dan terlihat mengalami kenaikan tetapi hal ini tidak sejalan dengan kunjungan peserta JKN yang ada di masing-masing puskesmas. Angka kunjungan peserta JKN pada pelayanan rawat jalan yang ada di Puskesmas Lubuk Begalung dari tahun 2022 hingga 2023 mengalami penurunan yang sangat tinggi, yang mana ini mengindikasikan bahwa terjadinya penurunan loyalitas peserta JKN di Puskesmas Lubuk Begalung. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu untuk meneliti terkait faktor yang berhubungan dengan loyalitas pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung agar dapat dilakukannya beberapa tindakan untuk meningkatkan kembali kunjungan kepesertaan JKN bagi puskesmas. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah apa saja faktor yang berhubungan dengan loyalitas peserta JKN dalam

menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang tahun 2024.

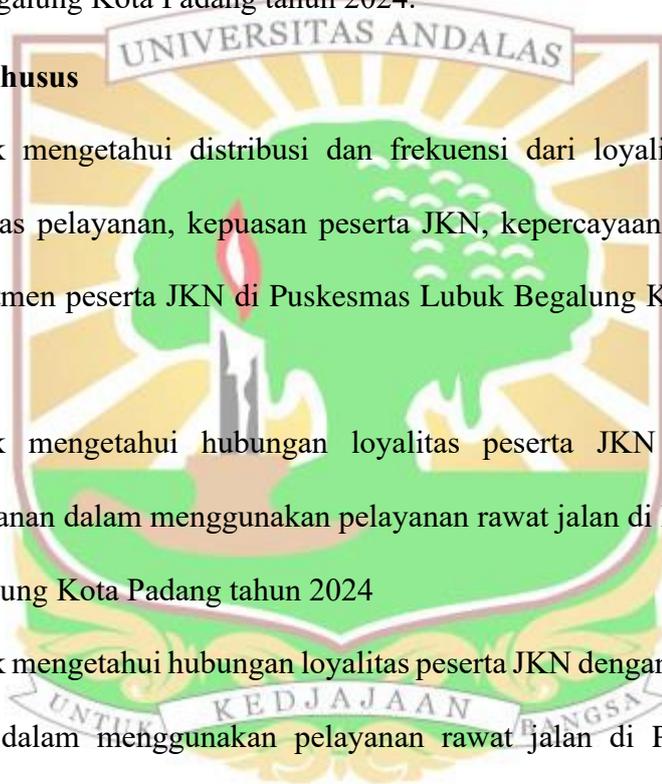
### 1.3 Tujuan

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan loyalitas peserta JKN dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang tahun 2024.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui distribusi dan frekuensi dari loyalitas peserta JKN, kualitas pelayanan, kepuasan peserta JKN, kepercayaan peserta JKN dan komitmen peserta JKN di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang tahun 2024.
2. Untuk mengetahui hubungan loyalitas peserta JKN dengan kualitas pelayanan dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang tahun 2024
3. Untuk mengetahui hubungan loyalitas peserta JKN dengan kepuasan peserta JKN dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang tahun 2024.
4. Untuk mengetahui hubungan loyalitas peserta JKN dengan kepercayaan peserta JKN dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang tahun 2024
5. Untuk mengetahui hubungan loyalitas peserta JKN dengan komitmen peserta JKN dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang tahun 2024.



6. Untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan terhadap loyalitas peserta JKN dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang tahun 2024.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan temuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan pengetahuan di bidang kesehatan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan faktor yang berhubungan dengan loyalitas peserta JKN. Temuan penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai referensi oleh para *researcher* di masa mendatang.

### 1.4.2 Manfaat Akademis

Temuan peneliti dapat digunakan sebagai referensi bagi akademisi untuk melakukan penelitian selanjutnya dan sebagai acuan serta informasi mengenai faktor yang terkait dengan loyalitas peserta JKN.

### 1.4.3 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang

Pada wilayah kerja Puskesmas Lubuk Begalung, penelitian ini diharapkan dapat memberikan data dan informasi terkait faktor yang berhubungan dengan loyalitas peserta JKN dalam menggunakan pelayanan rawat jalan yang dapat digunakan sebagai masukan untuk perencanaan dan perbaikan dalam meningkatkan angka kunjungan peserta JKN.

2) Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Dalam rangka memperluas penelitian yang berkaitan dengan faktor yang berhubungan dengan loyalitas peserta JKN, diharapkan penelitian ini dapat menambah referensi dan bacaan literatur bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat.

3) Bagi Masyarakat

Agar masyarakat yang merupakan peserta JKN dapat mengetahui faktor apa saja yang berhubungan dengan loyalitas terhadap FKTP yang dipilihnya sekarang sehingga dapat menjadi tolak ukur bagi masyarakat dalam menentukan FKTP.

4) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta keterampilan peneliti dalam menemukan, menganalisis, memecahkan isu yang terjadi pada masyarakat serta menambah ilmu peneliti terkait faktor yang berhubungan dengan loyalitas peserta JKN.

### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada peserta JKN yang sedang menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lubuk Begalung tahun 2024. Tujuan penelitian ini untuk membahas hubungan variabel independen yaitu persepsi kualitas pelayanan, kepuasan peserta JKN, kepercayaan peserta JKN, komitmen peserta JKN dengan variabel dependen yaitu loyalitas peserta JKN. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Adapun data primer penelitian ini diperoleh dari kuesioner. Dan data sekunder diperoleh

dari buku statistik JKN 2016-2021, Dinas Kesehatan Kota Padang tahun 2023 dan buku Kota Padang dalam Angka tahun 2022-2024. Instrumen penelitian yaitu kuesioner. Populasi yang digunakan yaitu rata-rata peserta JKN yang berkunjung perbulannya dan sampel berjumlah minimal 100 sampel. Adapun teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *Accidental Sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat.

