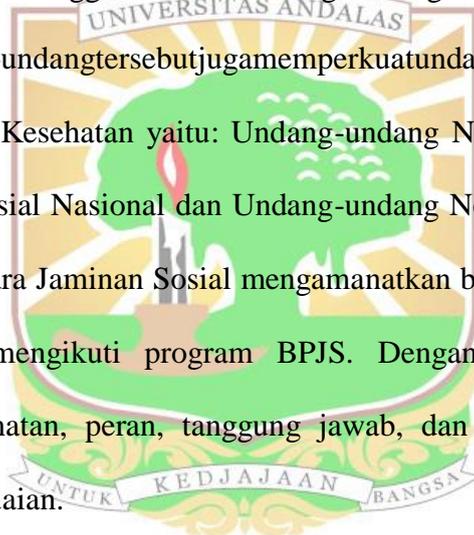


# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pendekatan penanganan Kesehatan saat ini sudah berubah setelah digulirkannya program Transformasi Kesehatan Mewujudkan Masyarakat Indonesia Sehat dan Unggul melalui Undang-undang No 17 tahun 2023 tentang Kesehatan. Undang-undang tersebut juga memperkuat undang-undang sebelumnya mengenai jaminan Kesehatan yaitu: Undang-undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengamanatkan bahwa setiap warga negara Indonesia wajib mengikuti program BPJS. Dengan pendekatan enam-pilar transformasi Kesehatan, peran, tanggung jawab, dan standar yang digunakan mengalami penyesuaian.



Klinik Kesehatan Pratama KKS adalah salah satu klinik pelayanan pasien pertama yang dikunjungi oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan kesehatannya di Kota Padang. Sebagai layanan pasien pertama, klinik pratama KKS harus dapat memenangkan hati pasien sehingga mendapatkan pengakuan kepuasan dari pasien serta mendapatkan promosi gratis dari pasien untuk mendapatkan pelanggan tambahan. Dengan diwajibkan setiap WNI untuk terdaftar pada salah satu layanan Kesehatan primer, maka Klinik bersaing untuk mendapatkan jumlah pelanggan yang menjadikan klinik tersebut

sebagai tempat mereka mendapatkan layanan Kesehatan pertama. Semakin banyak yang mendaftar di suatu klinik, maka semakin besar penghasilan yang akan diperoleh oleh klinik tersebut.

Untuk Kota Padang, tercatat sudah 99.2% warganya terdaftar sebagai anggota BPJS (Infopublik, 2024) yang berarti, peluang mendapatkan pelanggan baru bagi klinik menjadi semakin sulit. Yang dapat dilakukan oleh klinik tentunya mempertahankan pelanggan yang ada saat ini agar tidak berpindah ke klinik lain, sambil berupaya menarik minat masyarakat lainnya untuk menggunakan layanan klinik tersebut. Upaya untuk mempertahankan pelanggan bahkan menambah pelanggan dapat ditempuh melalui penerapan layanan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka diharapkan pelanggan akan mempertahankan registrasinya di klinik tersebut. Persoalannya adalah belum diketahuinya elemen mana dari kualitas pelayanan yang paling diharapkan atau yang dijadikan patokan utama oleh pelanggan, sehingga klinik dapat berfokus meningkatkan kualitas layanan untuk elemen layanan tersebut.

Kondisi jumlah pelanggan Klinik Pratama KKS saat ini masih berada pada kondisi kapitasi sekitar 3180 dengan rata-rata kunjungan per-harinya sekitar 50 orang pada bulan November 2024 (Klinik KKS, 2024). Dibandingkan dengan berbagai klinik lainnya di Kota Padang, jumlah pelanggan klinik KKS ini tergolong sangat rendah. Jumlah kapitasi dan kunjungan pasien ini bervariasi sepanjang waktu karena adanya pasien yang pindah atau adanya yang meninggal dunia. Dengan

kapitasi yang kecil tersebut, sulit bagi klinik KKS untuk dapat mengembangkan usahanya kecuali mencari investor baru. Mencari investor baru tentu bukan hal mudah dan belum tentu juga menyelesaikan masalah.

Secara umum, seseorang dalam memutuskan memilih salah satu adalah jika sesuatu itu memberikan utilitas maksimum kepada orang tersebut. Dalam hal memilih klinik, ada banyak faktor yang mungkin mempengaruhi pilihan tersebut seperti: kualitas pelayanan, jarak tempat tinggal, hubungan dengan salah seorang staf pada klinik dan lain sebagainya.

Di antara faktor-faktor tersebut, faktor kualitas pelayanan adalah faktor yang paling mungkin untuk diintervensi, sehingga penyelesaian masalah Klinik Pratama KKS yang sangat mungkin dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya menimbulkan loyalitas. Untuk itu, perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut (Wilson et al., 2016) yakni *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Selain dari ke-lima dimensi kualitas pelayanan tersebut, untuk pelayanan pasien BPJS, sudah ada peraturan yang mengikat yang harus dipenuhi oleh klinik penyelenggara pelayanan yang bekerjasama dengan BPJS. Peraturan tersebut menyangkut jumlah sumber daya manusia, alat, ruangan dan juga persyaratan/pembatasan layanan yang dapat diberikan kepada pasien. Kepatuhan

klirik terhadap pemenuhan persyaratan dari BPJS ini diduga ikut menentukan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pada penelitian ini, faktor kepatuhan klinik terhadap regulasi yang ada juga ikut dikaji.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memodelkan keterkaitan antar faktor-faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS pada klinik pratama KKS. Dengan diketahuinya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan klinik, maka pemilik klinik dapat menentukan langkah-langkah strategis dalam pelayanan mereka agar kepuasan pelanggan semakin meningkat dan loyalitas pelanggan dapat dipertahankan.

### **RUMUSAN MASALAH**

- a. Kepuasan pelanggan dan kaitannya dengan kualitas pelayanan pada pasien peserta BPJS di klinik pratama?
- b. Indikator-indikator manajemen dari faktor-faktor *reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangible* (Wilson et al., 2016) serta *compliance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Klinik Pratama?
- c. Faktor mana yang paling besar pengaruhnya sehingga perlu menjadi fokus perhatian pemilik klinik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan peserta BPJS pada kliniknya dan mempertahankan kapitasi yang sudah ada?

### **TUJUAN DAN MANFAAT**

Tujuan umum penelitian ini adalah:

1. Memodelkan pengaruh indikator kualitas pelayanan yaitu *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* dan *compliance* terhadap kepuasan pasien BPJS di klinik pratama KKS.
2. Merekomendasikan langkah Penguatan Faktor Penentu Kepuasan Pasien BPJS pada Klinik Pratama KKS.

Manfaat penelitian dapat diuraikan menjadi manfaat teoritis/konseptual dan manfaat praktis.

#### Manfaat Teoritis/Konseptual

Manfaat penelitian ini secara teoritis adalah memperkuat teori yang sudah ada mengenai hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya terkait kepuasan pasien BPJS di klinik pratama. Selain dari itu, penambahan dimensi kualitas pelayanan terkait kepatuhan terhadap aturan yang diberlakukan oleh BPJS baik terhadap klinik maupun layanan yang dapat diberikan kepada pasien, akan memberikan pendalaman dan pengembangan ilmu pengetahuan.

#### Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi klinik KKS untuk menentukan kebijakan terkait upaya peningkatan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Penambahan dimensi compliance dalam

penelitian, akan memberikan manfaat praktis bagi klinik maupun BPJS dalam meningkatkan pelayanannya.

## **RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup penelitian dibagi menjadi ruang lingkup konseptual/teoritis dan ruang lingkup praktis.

### **Ruang lingkup Konseptual/Teoritis**

Penelitian ini menguji hubungan antar variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS pada klinik pratama KKS. Parameter kualitas pelayanan yang diuji adalah *reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy, tangible* dan *compliance*.

### **Ruang Lingkup Praktikal**

Penelitian ini dilakukan dalam rangka mencari faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari 6 dimensi kualitas pelayanan untuk kemudian direkomendasikan untuk mendapat perhatian khusus dari pengelola klinik.

## **SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulis tesis ini mengikuti sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, dan ruang lingkup penelitian.

BAB II Tinjauan Literatur, berisi telaah kritis dan resume dari berbagai penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang diajukan untuk mendapatkan celah pengetahuan yang dijadikan dasar dalam penyusunan penelitian ini.

BAB III Metode Penelitian, berisi Langkah-langkah dan metode-metode yang digunakan dalam pengumpulan data, pengolahan data dan penampilan hasil dari data penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan Penelitian, berisi penampilan data peneliti dalam bentuk table dan grafis, interpretasi dari hasil penelitian serta pembahasan hasil yang diperoleh dengan membandingkannya dengan studi-studi terdahulu.

BAB V Kesimpulan dan Saran, berisi kesimpulan dari hasil pembahasan hasil peneliti dan saran kepada berbagai pihak yang berkepentingan dengan hasil studi.

