

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan pilar penting dalam pembangunan manusia dan menjadi tanggung jawab negara untuk memenuhinya. Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia, yang dikelola oleh BPJS Kesehatan, mengemban amanah untuk memastikan akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh masyarakat. Puskesmas, sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), memegang peran krusial dalam sistem ini. Puskesmas menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada peserta BPJS Kesehatan (Soekarno et al., 2021). Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas menjadi faktor penentu utama terhadap kepuasan pasien, retensi pasien, dan pada akhirnya, keberhasilan implementasi program JKN (Rahayu & Nasrawati, 2024).

Untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan, model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman & Zeithaml, Valarie A; Berry, (1988) menjadi kerangka kerja yang relevan. Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama yang memengaruhi persepsi kualitas layanan, yaitu *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (perhatian), dan *Responsiveness* (daya tanggap) (Parasuraman & Zeithaml, Valarie A; Berry, 1988). Kelima dimensi ini memberikan landasan untuk memahami bagaimana pasien menilai kualitas layanan yang mereka terima.).

Dimensi pertama adalah *Reliability* (kehandalan), yang merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal (Parasuraman & Zeithaml, Valarie A; Berry, 1988). Teori dasar dari *Reliability* berakar pada konsep *perceived performance* yang memenuhi atau melebihi harapan pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, *Reliability* berarti memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal, memberikan diagnosis yang akurat, serta memastikan ketersediaan obat dan informasi yang dibutuhkan pasien. Pasien menilai *Reliability* berdasarkan seberapa konsisten dan dapat diandalkannya pelayanan yang mereka terima, yang pada gilirannya memengaruhi kepercayaan mereka terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Ketidakandalan dalam pelayanan, seperti keterlambatan atau kesalahan dalam penanganan, dapat menurunkan kepuasan pasien dan berpotensi mengurangi retensi pasien (Mashita et al., 2022).

Selanjutnya, dimensi *Assurance* (jaminan) berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan tenaga medis dalam membangun kepercayaan pasien. *Assurance* mencakup kompetensi tenaga medis, kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara efektif, serta kemampuan untuk menciptakan rasa aman bagi pasien). Teori yang mendasari *Assurance* menekankan pentingnya kepercayaan (*trust*) dalam hubungan penyedia layanan dan pasien. Kepercayaan ini dibangun melalui kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan keramahan tenaga medis (Sudjadi et al., 2023). Pasien yang merasa yakin dengan kompetensi dan kemampuan tenaga medis cenderung

memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan layanan di fasilitas kesehatan yang sama (Widodo & Prayoga, 2022).

Dimensi ketiga adalah *Tangibles* (bukti fisik), yang mencakup aspek-aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien, seperti tampilan fasilitas, peralatan, dan penampilan. Teori dalam *Tangibles* berfokus pada peran lingkungan fisik dalam memberikan isyarat kualitas (*quality cues*). Lingkungan fisik yang bersih, rapi, dan modern dapat memberikan kesan positif kepada pasien dan memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan (Sriatmi & Yoga Pramana, 2022). Hal ini termasuk fasilitas yang terawat, peralatan yang berfungsi dengan baik, serta penampilan staf yang profesional dan rapi. *Tangibles* berperan penting dalam membentuk ekspektasi awal pasien dan dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap nilai layanan yang mereka terima.

Kemudian, dimensi *Empathy* (perhatian) mencerminkan sejauh mana penyedia layanan menunjukkan perhatian, pengertian, dan kepedulian terhadap pasien. *Empathy* melibatkan kemampuan tenaga medis untuk memahami kebutuhan pasien, memberikan perhatian individual, dan berkomunikasi secara efektif. Teori yang mendasari *Empathy* menekankan pentingnya komunikasi interpersonal dan kemampuan untuk berempati dalam membangun hubungan yang positif dengan pasien. Pasien yang merasa didengarkan, dipahami, dan diperlakukan dengan perhatian cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Haq et al., 2023). *Empathy* juga memainkan peran penting dalam mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap tenaga (Tutut Gayanti, Sofa Amalia, 2018).

Terakhir, dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang cepat, membantu, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Teori yang mendasari *Responsiveness* menekankan pentingnya kecepatan dan efisiensi dalam pelayanan. Pasien menghargai pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan mereka (Hutauruk et al., 2017). Hal ini meliputi kecepatan dalam pendaftaran, waktu tunggu yang singkat, serta kemampuan untuk menyelesaikan masalah dan memberikan solusi. *Responsiveness* yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pasien (Percunda et al., 2024).

Penerapan SERVQUAL dalam konteks pelayanan kesehatan telah terbukti efektif dalam mengidentifikasi area peningkatan (Rahayu & Nasrawati, 2024). Secara nasional, upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui program JKN menunjukkan tren positif. Laporan BPJS Kesehatan (2024) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta meningkat dari 80% menjadi 89% pada tahun 2024. Peningkatan ini mengindikasikan adanya perbaikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Temuan ini sejalan dengan studi sebelumnya yang mencatat indeks kepuasan peserta BPJS mencapai 81,5% pada tahun 2020 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum peserta merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan, terutama di fasilitas kesehatan yang memiliki kinerja pelayanan yang konsisten dan profesional.

Namun, peningkatan kepuasan secara nasional tidak selalu mencerminkan kualitas pelayanan yang merata di seluruh fasilitas kesehatan. Variasi tingkat kepuasan masih terjadi di tingkat regional. Sebagai contoh, survei di salah satu Rumah Sakit Khusus Mata di Jawa Timur menunjukkan indeks kepuasan sebesar 82,32% (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, 2023), yang tergolong sangat baik. Sementara itu, di Kabupaten Jember, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dirilis oleh Dinas Kesehatan pada tahun 2022 mencatat skor rata-rata sebesar 79,10, yang masih tergolong baik, namun mengindikasikan potensi perbaikan, terutama dalam hal ketepatan prosedur, keramahan petugas, dan kelengkapan fasilitas (Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, 2022).

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan yang bersifat promotif dan preventif sesuai ketentuan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019. Kabupaten Jember memiliki 50 Puskesmas yang tersebar di berbagai kecamatan, dengan rasio 1 Puskesmas melayani sekitar 52.076 penduduk, sehingga secara kuantitas telah memenuhi standar kebutuhan sarana kesehatan berdasarkan SNI 03-1733-2004 (Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, 2024). Dari jumlah tersebut, 46 Puskesmas telah berfungsi sebagai Puskesmas rawat inap, yang memperluas kapasitas layanan terutama untuk kebutuhan pra-rujukan di tingkat primer (Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, 2024). Tren pelayanan kesehatan juga menunjukkan adanya peningkatan kunjungan baru rawat jalan pada tahun 2024, baik di Puskesmas maupun di rumah sakit, menggambarkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan dasar (Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, 2024). Selain itu, cakupan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kabupaten Jember telah mencapai 98,7% atau 2.570.805 jiwa. (Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, 2025). Kondisi ini memperkuat urgensi pengukuran kualitas layanan dan kepuasan pasien sebagai penentu retensi pasien BPJS di Puskesmas, mengingat tingginya kepesertaan JKN serta beban pelayanan yang terus meningkat pada fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Tabel 1.1
Aspek Penilaian Kepuasan

Aspek Kualitas	Deskripsi	Puas	Tidak Puas	Total	%
<i>Relability</i>	Kemauan dan kemampuan untuk melaksanakan dan memenuhi pelayanan/jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya	33	7	40	82,5%
<i>Assurance</i>	Memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam dalam	29	11	40	72,5%

Aspek Kualitas	Deskripsi	Puas	Tidak Puas	Total	%
<i>Tangible</i>	menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien Penampilan Fasilitas fisik, seperti sarana dan prasarana kerja dalam melakukan pelayanan kesehatan	32	8	40	80%
<i>Empathy</i>	Memberikan kepedulian, perhatian, mendahulukan kepentingan pasien, tidak adanya diskriminatif (membedakan) dalam memberikan pelayanan kepada pasien	36	4	40	90%
<i>Responsiveness</i>	Kemauan dan kemampuan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan dengan cara cepat, tepat dan cermat serta menerima semua keluhan pasien	35	5	40	87,5%
Retensi Pasien	Kecenderungan pasien untuk terus menggunakan layanan, mempercayai institusi, serta menilai kualitas layanan yang diberikan secara positif	32	8	40	80%

Aspek Kualitas	Deskripsi	Puas	Tidak Puas	Total	%
Kepuasan Umum Pasien	Perasaan puas dan senang yang dirasakan pasien setelah menerima jasa pelayanan dari tenaga kesehatan di Puskesmas	33	6	40	82,5%

Sumber : Data Survei pra penelitian (2025)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas diperoleh data bahwa 40 pasien BPJS yang dilayani di Puskesmas Lojejer menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi pada dimensi kualitas layanan. Dimensi empati mencatat tingkat kepuasan tertinggi sebesar 90%, disusul oleh *responsiveness* (87,5%), *reliability* (82,5%), *tangible* (80%), dan *assurance* (72,5%). Temuan ini mengindikasikan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Lojejer mampu menunjukkan kepedulian personal dan memberikan pelayanan yang responsif serta cukup andal dalam menjalankan tugasnya.

Namun demikian, apabila ditinjau dari kepuasan umum pasien, hanya 62,5% responden yang menyatakan puas, angka ini lebih rendah dibandingkan dengan kepuasan pada masing-masing dimensi layanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi teknis pelayanan dengan pengalaman emosional dan psikologis pasien selama menerima layanan. Namun demikian, rendahnya tingkat kepuasan umum pasien dibandingkan dengan kepuasan pada dimensi layanan tertentu, serta tingginya angka retensi yang belum tentu mencerminkan kepuasan, mengindikasikan adanya kebutuhan untuk memahami lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan retensi pasien di Puskesmas Lojejer. Dalam studi ini, retensi pasien menunjukkan angka yang cukup tinggi (80%), namun perlu dicermati bahwa tingginya retensi belum tentu mencerminkan kepuasan, melainkan bisa jadi disebabkan oleh keterbatasan pilihan layanan kesehatan lain, kedekatan lokasi, atau faktor pembiayaan melalui BPJS.

Dalam konteks ini, model SERVQUAL kembali menjadi relevan sebagai alat untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa kelima dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Taqdees et al., 2017), dalam penelitian di sektor rumah sakit swasta, menemukan bahwa dimensi *Empathy* dan *Assurance* memberikan pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien. Pasien sangat menghargai perhatian personal, komunikasi yang baik, dan keyakinan terhadap kompetensi tenaga medis. Sementara itu, Pakurár et al., (2019) menekankan pentingnya dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* dalam mendorong persepsi positif terhadap layanan. Keandalan dalam menepati janji pelayanan dan respons cepat terhadap kebutuhan pelanggan menjadi faktor kunci.

Lebih lanjut, penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel intervening yang menjembatani hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas cenderung untuk kembali menggunakan layanan dari fasilitas yang sama, merekomendasikan kepada orang lain, dan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap fasilitas tersebut (Sanggarwati & Laily, 2023). Mashita et al., (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik, terutama dalam

aspek *Responsiveness* dan *Empathy*, secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien BPJS, yang kemudian berdampak positif terhadap loyalitas pasien. Demikian pula, Sari et al., (2025), menunjukkan bahwa kepuasan pasien secara penuh memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Inaray et al., (2024) juga menemukan bahwa dimensi *Reliability* dan *Assurance* berkontribusi signifikan terhadap retensi pasien BPJS melalui kepuasan pasien sebagai perantara.

Model ini sejalan dengan teori loyalitas konsumen dari Oliver yang dikutip dalam Ishak & Luthfi, (2011), yang menyatakan bahwa kepuasan adalah tahap penting yang mendahului loyalitas. Dalam konteks pelayanan kesehatan, jika kualitas layanan mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi pasien, maka akan terbangun kepuasan yang kuat. Kepuasan inilah yang kemudian mendorong pasien untuk tetap setia terhadap penyedia layanan, baik secara emosional maupun perilaku.

Selain itu, karakteristik demografis seperti *gender* diketahui dapat memengaruhi cara pasien mengevaluasi kualitas layanan. Beberapa literatur menunjukkan bahwa *gender* dapat menjadi variabel moderasi yang signifikan dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Sun et al., (2020) mengungkapkan bahwa perempuan cenderung lebih menghargai dimensi empati dan komunikasi interpersonal, sementara laki-laki lebih fokus pada kejelasan prosedur dan efisiensi pelayanan. Pasien perempuan pada layanan primer sangat dipengaruhi oleh konten informatif, kontinuitas perawatan, dan pendekatan multidisipliner, sedangkan pasien laki-laki lebih menghargai perhatian personal dari penyedia layanan. Elliott et al., (2012) mengidentifikasi bahwa pasien wanita lebih kritis terhadap aspek seperti komunikasi terkait obat, informasi saat pemulangan, dan kebersihan dibanding pria.

Berdasarkan pokok-pokok pikiran yang telah disebutkan diatas terkait dengan fenomena, permasalahan dan riset gap hasil penelitian terdahulu, penulis melakukan penelitian terkait dengan Dampak Kualitas Layanan Terhadap Retensi Pasien BPJS: Peran Intervening Kepuasan Pasien Dan Moderasi *Gender* (Studi Empiris Pada Puskesmas Lojejer Kab. Jember).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap retensi pasien BPJS di Puskesmas Lojejer Kab. Jember?
2. Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Lojejer Kab. Jember?
3. Apakah ada pengaruh kepuasan pasien terhadap retensi pasien BPJS di Puskesmas Lojejer Kab. Jember?
4. Apakah kepuasan pasien memediasi (berperan sebagai variabel intervening) hubungan antara kualitas layanan dan retensi pasien BPJS di Puskesmas Lojejer Kabupaten Jember?
5. Apakah gender memoderasi hubungan antara kualitas layanan dan retensi pasien BPJS di Puskesmas Lojejer Kab. Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji secara empiris hal-hal sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap retensi pasien BPJS di Puskesmas Lojejer Kab. Jember.
2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Lojejer Kab. Jember.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap retensi pasien BPJS di Puskesmas Lojejer Kab. Jember.
4. Menganalisis peran mediasi kepuasan pasien dalam hubungan antara kualitas layanan dan retensi pasien BPJS di Puskesmas Lojejer Kab. Jember.
5. Menganalisis peran moderasi gender dalam hubungan antara kualitas layanan dan retensi pasien BPJS di Puskesmas Lojejer Kab. Jember

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas Lojejer:

- Memberikan masukan konkret dan terukur mengenai dimensi kualitas layanan mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan retensi pasien BPJS.
- Membantu manajemen Puskesmas dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif dan terarah, khususnya yang berkaitan dengan mempertahankan pasien.
- Memberikan pemahaman tentang bagaimana kepuasan pasien berperan penting dalam mendorong pasien untuk tetap setia menggunakan layanan Puskesmas.
- Memberikan wawasan tentang perbedaan preferensi atau respons antara pasien laki-laki dan perempuan terhadap kualitas layanan dan kepuasan, sehingga Puskesmas dapat mengembangkan pendekatan pelayanan yang lebih sensitif gender.

b. Bagi Dinas Kesehatan Kab. Jember:

- Menyediakan data empiris yang relevan untuk perumusan kebijakan kesehatan publik di tingkat kabupaten, khususnya terkait peningkatan kualitas layanan fasilitas kesehatan primer dan program BPJS.
- Dapat menjadi acuan untuk program-program pelatihan atau pengembangan SDM di Puskesmas, dengan fokus pada aspek kualitas layanan yang paling relevan.

c. Bagi Penyelenggara Program BPJS Kesehatan:

- Menyediakan informasi mengenai faktor-faktor yang mendorong retensi peserta BPJS dalam menggunakan layanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, yang dapat mendukung upaya peningkatan keberlanjutan program.

2. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini akan memperkaya literatur mengenai hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pasien, dan retensi pasien, terutama dalam konteks fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan bukti empiris mengenai peran Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening dan *Gender* sebagai variabel moderasi dalam model hubungan antara kualitas layanan dan retensi. Ini akan menambah pemahaman tentang kompleksitas perilaku pasien dalam memilih layanan kesehatan .
- c. Penelitian ini secara spesifik berfokus pada pasien BPJS di Puskesmas Lojejer, yang dapat mengisi kesenjangan penelitian tentang dinamika perilaku pasien BPJS di layanan kesehatan dasar di Indonesia, yang mungkin berbeda dengan konteks rumah sakit atau layanan kesehatan swasta
- d. Hasil dan temuan penelitian ini dapat menjadi referensi serta dasar bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji faktor-faktor pendorong retensi pasien atau mengembangkan model layanan kesehatan yang lebih adaptif.

