

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap individu memiliki hak yang setara dalam mendapatkan fasilitas atas sumber daya kesehatan yang tercantum di dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009. Pemerintah Indonesia membentuk program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mulai dijalankan pada 1 Januari 2014, sebagai bentuk usaha yang dapat dilakukan dalam pemenuhan hak-hak masyarakat guna mendapatkan akses atas pelayanan kesehatan yang optimal. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki tujuan agar seluruh penduduk Indonesia terlindungi dan dapat memiliki kehidupan yang sehat dan sejahtera dalam sistem jaminan kesehatan (Kemenkes, 2014).

Berdasarkan data yang didapat dari BPJS Kesehatan pada tahun 2025, program JKN/KIS telah mencakup kepesertaan sebanyak 273.5687.798 juta jiwa atau sekitar 96,8% dari keseluruhan penduduk di Indonesia, sedangkan cakupan kepesertaan JKN/KIS di Sumatera Barat sebanyak 5.535.365 jiwa. Khusus Kota Padang cakupan kepesertaan JKN/KIS sebanyak 748.580 jiwa pada bulan Desember 2025 (BPJS Kesehatan, 2025).

Kepesertaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Padang menunjukkan capaian yang tinggi yaitu sekitar 748.580 jiwa, menandakan hampir keseluruhan penduduk Kota Padang telah terintegrasi dalam sistem jaminan sosial kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS

Kesehatan. Kondisi kepesertaan yang tinggi secara potensial membuka akses hak kesehatan dasar bagi masyarakat melalui Puskesmas yang menjadi garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan primer di Indonesia (BPJS Kesehatan, 2025).

Tingkat pemanfaatan layanan Puskesmas oleh peserta JKN di Padang menunjukkan karakteristik yang perlu menjadi perhatian. Data laporan tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2025 menunjukkan variasi jumlah kunjungan peserta JKN per Puskesmas, Puskesmas Lubuk Buaya dengan kunjungan tertinggi mencatat angka 63.500 kunjungan dalam 1 tahun sedangkan beberapa Puskesmas lainnya jauh lebih rendah, misalnya pada Puskesmas Air Tawar dengan 15.915 kunjungan dalam 1 tahun. Hal ini menandakan bahwa kunjungan peserta JKN ke Puskesmas belum merata dan tergolong rendah meskipun jumlah kepesertaan besar (Dinkes Kota Padang, 2025).

Perbedaan angka kunjungan pasien merupakan indikator penting yang mencerminkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Yusria, 2025). Kunjungan ulang tidak hanya dipengaruhi oleh kebutuhan medis semata, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama menerima pelayanan sebelumnya. Ketika pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima, baik dari aspek ketepatan tindakan medis, sikap tenaga kesehatan, maupun kemudahan prosedur administrasi, maka kecenderungan untuk kembali memanfaatkan layanan di fasilitas kesehatan yang sama akan meningkat (Arwis, 2020).

Menurut Kotler & Keller (2019) kepuasan merupakan perasaan puas atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya tidak sesuai ekspektasi individu, maka mereka akan kecewa. Begitupun sebaliknya, jika sesuai dengan ekspektasi individu, mereka akan merasa puas.

Penelitian Pratama, (2022) yang melibatkan 100 pasien JKN di Puskesmas Karanganyar I, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah, menunjukkan bahwa sebanyak 61 responden (61,0%) dengan tingkat kepuasan tinggi memiliki minat untuk melakukan kunjungan ulang. Sebaliknya, pasien dengan tingkat kepuasan rendah dan tidak berminat melakukan kunjungan ulang tercatat sebanyak 27 responden (27,0%). Selain itu, terdapat 7 responden (7,0%) yang merasa puas namun tidak berminat melakukan kunjungan ulang, serta 5 responden (5,0%) yang merasa kurang puas tetapi tetap berminat melakukan kunjungan ulang. Hasil analisis statistik menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa kepuasan pasien berhubungan secara signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien JKN rawat jalan ($p\text{-value} = 0,004$).

Penelitian Lestari, (2023) yang dilakukan pada 95 pasien JKN di Puskesmas Tlogosari Kulon, Kota Semarang, menunjukkan bahwa mayoritas pasien dengan tingkat kepuasan tinggi memiliki minat kunjungan ulang, yaitu sebanyak 54 responden (56,8%). Sementara pasien dengan kepuasan rendah dan tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 25 responden (26,3%). Selain itu, ditemukan 9 responden (9,5%)

dengan kepuasan tinggi namun tidak berminat melakukan kunjungan ulang, serta 7 responden (7,4%) dengan kepuasan rendah namun tetap berminat melakukan kunjungan ulang. Hasil uji chi-square menunjukkan adanya hubungan yang bermakna kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien JKN rawat jalan ($p\text{-value} = 0,001$).

Kepercayaan muncul karena individu percaya akan kemampuan, konsistensi dan komitmen dalam layanan yang disediakan. Rasa yakin berubah menjadi kedekatan yang secara alami mendorong individu untuk kembali menggunakan pelayanan yang sama, karena merasa kepercayaannya berada di tempat yang tepat (Kotler & Keller, 2019).

Kepercayaan (*trust*) merupakan pondasi dari suatu hubungan. Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Kepercayaan merupakan serangkaian pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen mengenai produk, atribut, dan manfaatnya. Kepercayaan juga melibatkan sikap konsumen terhadap produk atau objek yang bersangkutan, berdasarkan informasi yang tersedia. Indikator kepercayaan yaitu kemampuan (*Ability*), kebaikan hati (*Benevolence*) dan integritas (*Integrity*) (Kotler & Keller, 2019).

Penelitian Putri, (2022) yang dilakukan pada 100 pasien JKN di Puskesmas Kecamatan Tebet, Kota Jakarta Selatan, menyatakan bahwa responden dengan tingkat kepercayaan rendah terhadap pelayanan

Puskesmas lebih banyak tidak berminat melakukan kunjungan ulang, yaitu sebanyak 58 responden (58,0%). Sementara itu, pasien dengan tingkat kepercayaan tinggi dan berminat melakukan kunjungan ulang tercatat sebanyak 30 responden (30,0%). Adapun pasien dengan kepercayaan tinggi namun tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 7 responden (7,0%), serta pasien dengan kepercayaan rendah namun tetap berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 5 responden (5,0%). Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepercayaan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien JKN di Puskesmas Kecamatan Tebet ($p\text{-value} < 0,05$).

Penelitian Fauzi, (2023) yang dilakukan pada 85 pasien JKN di Puskesmas Depok II Tengah, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, menunjukkan bahwa pasien dengan tingkat kepercayaan tinggi terhadap tenaga kesehatan dan sistem pelayanan Puskesmas lebih banyak memiliki minat untuk melakukan kunjungan ulang, yaitu sebanyak 47 responden (55,3%). Sebaliknya, pasien dengan tingkat kepercayaan rendah dan tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 26 responden (30,6%). Selain itu, ditemukan pasien dengan kepercayaan tinggi namun tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 6 responden (7,1%), serta pasien dengan kepercayaan rendah namun tetap berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 6 responden (7,1%). Hasil uji chi-square menunjukkan bahwa kepercayaan pasien memiliki

hubungan yang bermakna dengan minat kunjungan ulang pasien JKN di Puskesmas Depok II Tengah ($p\text{-value} = 0,001$).

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Padang tahun 2025, pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas menunjukkan variasi jumlah kunjungan antar fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Dari keseluruhan Puskesmas yang ada di Kota Padang, tercatat beberapa Puskesmas dengan jumlah kunjungan peserta JKN yang relatif rendah (Dinkes Kota Padang, 2025).

Puskesmas dengan jumlah kunjungan terendah pada tahun 2025 yaitu Puskesmas Pemancungan dengan total 18.735 kunjungan, diikuti oleh Puskesmas Parak Karakah sebanyak 17.690 kunjungan dan Puskesmas Air Tawar dengan jumlah kunjungan terendah yaitu 15.915 kunjungan dalam satu tahun. Data ini menunjukkan meskipun ketiga Puskesmas tersebut tetap melayani peserta JKN, tingkat pemanfaatan layanan masih tergolong lebih rendah dibandingkan Puskesmas lainnya di Kota Padang (Dinkes Kota Padang, 2025).

Data BPJS Kesehatan Cabang Padang (2025) diketahui bahwa jumlah peserta JKN di Puskesmas Air Tawar adalah 6.398 peserta pada bulan November tahun 2025, dan kepesertaannya menurun menjadi 6.425 peserta pada bulan Desember 2025. Berdasarkan data kunjungan, diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien JKN Puskesmas Air Tawar menurun dari bulan Juli sampai Desember 2025. Pada bulan Juli 2025 terdapat 1.431

kunjungan, angka ini menurun di bulan Oktober 2025 dengan 1.409 kunjungan dan pada bulan Desember 2025 dengan 1.289 kunjungan.

Berdasarkan data kunjungan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Air Tawar pada bulan Desember 2025, tercatat sebanyak 1.289 kunjungan dengan jumlah peserta JKN yang terdaftar sebanyak 6.425 peserta. Dari data tersebut diperoleh *visit rate* sebesar 0,2006 menunjukkan bahwa secara rata-rata, setiap peserta JKN melakukan kunjungan sebanyak 0,2 kali dalam periode satu tahun. Dengan kata lain, rata-rata terjadi 20 kunjungan dari setiap 100 peserta JKN yang terdaftar (Dinkes Kota Padang, 2025).

Rendahnya kunjungan pasien di Puskesmas Air Tawar dapat dikaitkan dengan adanya fenomena masyarakat yang berdomisili di wilayah kerja puskesmas yang lebih memilih berobat ke klinik swasta. Kondisi ini menunjukkan adanya pergeseran minat masyarakat dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Akibatnya, pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di puskesmas tidak seluruhnya memiliki minat untuk kembali berkunjung sehingga angka kunjungan ulang menjadi rendah (Muntahaza, 2017).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan peneliti pada 9 April 2026 dengan 10 responden di Puskesmas Air Tawar didapatkan bahwa 5 dari 10 responden menyatakan kurang setuju dan tidak setuju untuk kembali berkunjung ke Puskesmas Air Tawar karena adanya saran atau dukungan dari keluarga, didapatkan bahwa 6 dari 10 responden

menyatakan kurang puas dengan ketepatan jadwal pelayanan kesehatan, dan 4 dari 10 responden menyatakan kurang percaya petugas kesehatan memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien JKN.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Hubungan Kepuasan dan Kepercayaan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Air Tawar Tahun 2026”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan kepuasan dan kepercayaan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Air Tawar tahun 2026?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kepuasan dan kepercayaan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Air Tawar tahun 2026.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi minat kunjungan ulang pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Air Tawar tahun 2026.
- b. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Air Tawar tahun 2026.

- c. Diketahui distribusi frekuensi kepercayaan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Air Tawar tahun 2026.
- d. Diketahui hubungan kepuasan dengan minat kunjungan ulang pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Air Tawar tahun 2026.
- e. Diketahui hubungan kepercayaan dengan minat kunjungan ulang pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Air Tawar tahun 2026.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan, pengalaman dan keterampilan dalam melakukan penelitian, mengaplikasikan ilmu yang didapat selama bangku perkuliahan dan memperoleh pengetahuan tentang hubungan kepuasan dan kepercayaan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan atau referensi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan hubungan kepuasan dan kepercayaan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Alifiah Padang

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi atau kepustakaan serta menambah informasi mengenai hubungan kepuasan dan kepercayaan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan minat kunjungan ulang pasien.

b. Bagi Puskesmas Air Tawar

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan dasar pengambilan kebijakan dalam program perbaikan bagi pihak Puskesmas Air Tawar sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan pasien.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang hubungan kepuasan dan kepercayaan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Air Tawar tahun 2026. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Variabel dependen penelitian ini adalah minat kunjungan ulang

pasien dan variabel independen adalah kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret - Agustus 2026 di Puskesmas Air Tawar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berkunjung ke Puskesmas Air Tawar dalam 6 bulan terakhir dan sampel sebanyak 96 orang dengan teknik pengampilan sampel adalah *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan teknik wawancara. Analisis data dalam penelitian ini yaitu univariat dengan melihat gambaran atau distribusi frekuensi masing-masing variabel dan bivariat dengan menghubungkan antar variabel menggunakan uji *statistic Chi-Square*.

