

## PENDAHULUAN

Dalam era industri dan modernisasi dimana persaingan usaha menjadi semakin meningkat, penyedia layanan harus memberikan pelayanan yang baik dan inovatif agar dapat memiliki keunggulan kompetitif (*Competitive Advantages*). Salah satu karakteristik penyedia layanan yang inovatif adalah adanya partisipasi pelanggan. Adanya partisipasi pelanggan pada suatu usaha penyedia layanan, khususnya berupa jasa merupakan hal penting dalam upaya mewujudkan pelayanan terbaik serta peningkatan kualitas pelayanan. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau konsumen (Bitner et al., 1997a).

Dalam suatu proses produksi dan distribusi layanan diperlukan adanya keterlibatan pelanggan, dimana menurut Keh & Wei Teo (2001) keterlibatan pelanggan berupa perilaku partisipasi pelanggan akan menunjukkan adanya *value co-creation*. Penerapan *value co creation* dalam konsep *service-dominant logic* memerlukan adanya interaksi antara konsumen dengan penyedia layanan (Ng & Vargo, 2018; Vargo & Lusch, 2010). Menurut Dong et al. (2015) perilaku partisipasi pelanggan menarik perhatian beberapa peneliti ilmiah pada beberapa dekade terakhir, dimana dalam penelitian tersebut dibahas sejauh mana keterlibatan pelanggan dalam suatu proses produksi dan distribusi layanan, serta dampaknya terhadap persepsi kualitas layanan yang diterima (Dabholkar, 1985). Dong et al. (2015) dan Yang et al. (2019) juga mempelajari hubungan antara peran serta pelanggan terhadap kualitas layanan serta kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diterima.

Partisipasi pelanggan berupa perilaku pelanggan dapat mempengaruhi kualitas dan kuantitas layanan serta kepuasan yang akan dirasakan oleh pelanggan itu sendiri (Bitner et al. 1997a). Perilaku pelanggan yang dapat ditemukan tidak hanya pada pelayanan *self services* tetapi juga pada hubungan pelanggan dan penyedia jasa secara konvensional, keduanya memberikan informasi yang penting dalam memproduksi dan meningkatkan layanan (Halbesleben & Buckley, 2004).

Eksplorasi terkait partisipasi pelanggan terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan sudah dilakukan dalam studi sebelumnya (Ng & Vargo, 2018 ;Yang et al., 2019; & Fotiadis, 2019). Namun demikian, studi tersebut belum melihat aspek harapan pelanggan dan berdasarkan rekomendasi penelitian sebelumnya (Fotiadis, 2019), agar memperluas penelitian tersebut dengan mengukur ekspektasi pelanggan, maka dalam studi ini tidak hanya mengukur partisipasi pelanggan, dalam hal ini adalah pasien, persepsi kualitas layanan dan kepuasan pasien akan tetapi juga mengukur ekspektasi pasien. Selain itu, studi yang telah dilakukan oleh Fotiadis (2019) tidak mengukur hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, sehingga dalam studi ini akan dilakukan pengukuran hubungan kedua variable tersebut. Fotiadis (2019) mengukur kualitas layanan secara online (*e-service quality*), pada 125 e-shops di Yunani, sedangkan penulis akan melakukan studi pada suatu penyedia jasa layanan di bidang kesehatan. Menjadi suatu hal yang menarik juga untuk meneliti ekspektasi pasien serta partisipasi pasien terkait penyediaan layanan kesehatan dalam implementasi *Universal Health Coverage (UHC)* di

Indonesia melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dimana masih terdapat persepsi negatif masyarakat terhadap program tersebut.

Dalam rangka mengimplementasikan *Universal Health Coverage (UHC)* di Indonesia, pemerintah menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan, yang merupakan transformasi dari PT Askes (Persero) pada awal tahun 2014. Sejak implementasi hingga sekarang, masih terdapat persepsi yang kurang baik terhadap pelaksanaan JKN di Indonesia. Hal ini senada dengan studi sebelumnya yang dilakukan oleh Kharisma (2020), yang mencatat adanya keluhan penyedia fasilitas kesehatan sebagai provider BPJS Kesehatan, terkait skema pembiayaan yang berdampak kepada pembatasan kemampuan penyediaan layanan kesehatan bagi peserta program JKN. Kartawidjaja & Syah (2016) menyatakan bahwa di era JKN, pasien harus menunggu antrian lebih lama untuk dapat berkonsultasi dengan dokter, serta untuk mendapatkan terapi atau pemeriksaan radiologi dan laboratorium. Hal ini disebabkan karena jumlah pasien JKN yang cukup banyak tidak sebanding dengan jumlah RS provider BPJS Kesehatan. Hal – hal tersebut juga berdampak kepada persepsi negatif masyarakat terkait alur serta pelayanan program JKN di RS.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengeksplorasi pengaruh ekspektasi pasien dan partisipasi pasien terhadap persepsi kualitas layanan serta kepuasan pasien yang diterima terkait penyediaan layanan kesehatan dalam implementasi program JKN. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada tataran teori atau keilmuan manajemen organisasi dan juga dapat memberikan implikasi manjerial yang positif pada proses pengelolaan organisasi, proses operasional, serta strategi pelayanan Rumah Sakit provider BPJS Kesehatan dalam menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional dalam rangka pencapaian *Indonesia's Universal Health Coverage (UHC)*.