

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan hak asasi dan fondasi penting untuk meningkatkan kualitas hidup manusia. Secara global, kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari luaran klinis, tetapi juga dari perspektif penerimanya, dengan kepuasan pasien ditetapkan sebagai indikator utama dan standar mutu oleh *World Health Organization* (WHO) (Ghebreyesus *et al.*, 2018). Di Indonesia, komitmen terhadap mutu pelayanan diwujudkan melalui Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang secara tegas mengharuskan fasilitas kesehatan berorientasi pada keselamatan dan kepuasan publik.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara peripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pendaftaran Rawat Inap merupakan Proses administratif pendaftaran pasien yang akan dirawat di rumah sakit sebagai bagian dari pelayanan rumah sakit yang wajib dilaksanakan guna menjamin terselenggaranya pelayanan medis yang terstruktur dan terdokumentasi secara lengkap (Undang-Undang No.44, 2009).

Dimensi kepuasan pasien merupakan suatu tolak ukur untuk menilai seberapa puas pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, dimana konsep ini sering berakar pada teori mutu pelayanan *Service Quality* (*Servqual*) (Parasuraman *et al.*, 1988) yang membaginya ke dalam lima aspek utama, yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik); *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten; *Responsiveness* (Ketanggapan) atau kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat; *Assurance* (Jaminan) yang menyangkut pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan percaya; dan *Empathy* (Empati) yang menekankan pada perhatian dan perawatan pribadi yang ditunjukkan kepada pasien.

Kejelasan informasi pendaftaran rawat inap berarti semua informasi mengenai alur, persyaratan administrasi, ketersediaan tempat tidur, serta hak dan kewajiban pasien disampaikan secara terbuka, jujur, dan mudah dipahami (Permenkes No. 4, 2018). Hal ini sesuai dengan standar pelayanan publik yang menuntut setiap penyedia jasa menyediakan petunjuk yang jelas untuk menjamin kepastian hukum dan kenyamanan bagi masyarakat (Herdiansyah, 2018).

Penelitian terdahulu di RSUD Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda (Noor *et al.*, 2025) menunjukkan kepuasan pasien terhadap pendaftaran rawat inap rata-rata 82,78% (puas). Meskipun *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* tinggi, aspek *tangible* dan *reliability* perlu ditingkatkan, karena beberapa pasien masih bingung memahami alur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kejelasan penyampaian informasi serta efektivitas komunikasi dalam proses pendaftaran memiliki peran penting dan berpengaruh langsung terhadap persepsi serta tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Mutu pelayanan terbukti krusial dalam kepuasan pasien, sejalan dengan penelitian (Azhari, 2022) yang menegaskan bahwa perbaikan dimensi bukti fisik (*tangible*) berkorelasi signifikan terhadap peningkatan kepuasan. Namun, perlunya penelitian ini didasari oleh adanya kesenjangan, di mana studi pendahuluan di RS Sari Asih Karawaci mencatat 30% pasien merasa tidak puas, jauh di bawah target SPM Kemenkes (>95%). Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan faktor yang dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Selain itu, tingkat kepuasan pengguna layanan kerap dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, sehingga diperlukan *comparative analysis* antara pasien yang melakukan pendaftaran untuk pertama kalinya dan pasien lama yang sudah memiliki riwayat kunjungan. Tujuannya adalah melihat apakah terdapat perbedaan yang bermakna dalam cara mereka menilai kejelasan informasi administratif.

BLUD RSUD Kota Banjar saat ini berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) sejak 27 Desember 2011, dan telah diklasifikasikan sebagai Rumah Sakit Non-Pendidikan Kelas B berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 195/Menkes/SK/II/2003. Komitmen rumah sakit terhadap mutu layanan dibuktikan dengan diraihnya akreditasi tertinggi PARIPURNA (Bintang Lima) dari KARS-SERT/Kementerian Kesehatan pada 17 November 2022, yang berlaku hingga tahun 2026. Rumah sakit ini mengemban visi "Menjadi Rumah Sakit yang Unggul dan Berdaya Saing dalam Pelayanan Pendidikan dan Penelitian Kesehatan yang

Berkomitmen pada Mutu dan Inovasi di Priangan Timur pada Tahun 2029," dengan 4 (empat) misi utama yang meliputi penyediaan layanan kesehatan bermutu, pendidikan kesehatan unggul, penerapan teknologi terkini, serta mengutamakan etika dan profesionalisme.

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di BLUD RSUD Kota Banjar menunjukkan bahwa proses pendaftaran rawat inap, meskipun secara umum berjalan baik, masih menghadapi beberapa hambatan signifikan yang berkaitan langsung dengan kejelasan informasi. Selain kendala teknis, ditemukan adanya masalah dalam transfer informasi administratif, di mana pasien cenderung memperoleh kejelasan data dari perawat atau fasilitas kesehatan pertama (Faskes Tingkat I), khususnya pengguna layanan rujukan daripada dari petugas pendaftaran itu sendiri.

Lebih lanjut, pasien menunjukkan kurangnya pemahaman terhadap bagan alur pendaftaran yang tersedia, sehingga mereka lebih memilih untuk bertanya secara lisan kepada petugas atau bahkan Satpam. Kondisi ini diperparah dengan praktik pemberian formulir *General Consent* yang hanya meminta tanda tangan tanpa penjelasan rinci mengenai persetujuan umum pelayanan. Kesenjangan pengetahuan terkait alur pendaftaran juga terlihat jelas antara kelompok pengguna layanan. Pasien lama cenderung memiliki pengetahuan dan pemahaman alur pendaftaran yang lebih baik. Sebaliknya pasien baru cenderung membutuhkan penjelasan komprehensif dari awal.

Kondisi di BLUD RSUD Kota Banjar tersebut menciptakan kesenjangan (*gap*) antara harapan pengguna layanan dan realitas pelayanan yang diterima, terutama dalam dimensi kejelasan informasi. Secara ideal, petugas pendaftaran harus menjadi sumber informasi utama yang kompeten dan mampu menjelaskan prosedur serta biaya secara transparan, namun faktanya peran tersebut lebih banyak diambil alih oleh perawat atau Faskes lain mengakibatkan kebingungan pasien tentang alur, dan pengabaian praktik *General Consent*.

Selain itu, tidak adanya kegiatan monitoring dan evaluasi yang khusus menilai kepuasan pengguna pada bagian pendaftaran rawat inap di BLUD RSUD Kota Banjar menimbulkan kekurangan data resmi yang seharusnya dapat menjadi dasar perbaikan layanan. Karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengisi celah tersebut dengan menilai dan menganalisis secara langsung tingkat kepuasan pasien terhadap aspek kejelasan informasi administrasi.

Kelemahan tersebut menunjukkan bahwa kelima dimensi *Service Quality* (*Servqual*) belum terpenuhi dengan baik: *Reliability* tampak dari ketidakkonsistenan

petugas dalam menjalankan tugas utamanya, *Responsiveness* terlihat dari kurangnya kecepatan serta kemauan untuk membantu, *Assurance* melemah karena petugas belum mampu membangun rasa percaya akibat keterbatasan kompetensi, *Empathy* tercermin dari minimnya perhatian terhadap kebutuhan informasi setiap individu, dan secara tidak langsung *Tangibles* juga terpengaruh karena tidak tersedianya dukungan bukti fisik berupa informasi yang jelas. Keseluruhan aspek ini pada akhirnya menurunkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan pelayanan rumah sakit.

Penelitian tentang "Gambaran Kepuasan Pengguna Terhadap Kejelasan Informasi Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap di BLUD RSUD Kota Banjar Tahun 2026" penting dilakukan untuk menyediakan data empiris yang valid terkait kepuasan pengguna terhadap kejelasan informasi pelayanan pendaftaran rawat inap, melakukan analisis komparatif berdasarkan status responden (baru/lama), dan menyajikan hasilnya dalam format visualisasi statistik bagi manajemen rumah sakit untuk merumuskan intervensi tepat sasaran, seperti perbaikan SPO pendaftaran yang lebih ketat, peningkatan media edukasi alur, dan penguatan infrastruktur jaringan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Gambaran Kepuasan Pengguna Terhadap Kejelasan Informasi Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap di BLUD RSUD Kota Banjar?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk Menganalisis dan Memperoleh Gambaran Kepuasan Pengguna Terhadap Kejelasan Informasi Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap di BLUD RSUD Kota Banjar.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap kejelasan informasi pelayanan pendaftaran rawat inap berdasarkan dimensi *Service Quality (Servqual)*: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.
- b. Menganalisis gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap kejelasan informasi pelayanan pendaftaran rawat inap berdasarkan status kunjungan responden (baru atau lama).
- c. Menganalisis prioritas perbaikan kualitas pelayanan pendaftaran rawat inap berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja menggunakan diagram *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

- d. Menyajikan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kejelasan informasi pelayanan pendaftaran rawat inap dalam bentuk visualisasi statistik (infografis dan *dashboard*).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi empiris mengenai relevansi dan peran spesifik variabel Kejelasan Informasi dalam teori *Service Quality (Servqual)* dalam konteks pelayanan pendaftaran pasien rawat inap, sehingga memperkaya gambaran kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi kepuasan, serta menyoroti peran Status Kunjungan Responden (Baru/lama) sebagai variabel pembeda dalam analisis kepuasan pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kampus

Hasil penelitian ini menjadi acuan akademis yang relevan untuk memperkaya bahan ajar bidang Manajemen Mutu Pelayanan, serta menyediakan data dasar yang valid bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

b. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini menghasilkan data evaluatif yang rinci serta valid, termasuk perbandingan tingkat kepuasan antara pendaftar baru dan pendaftar lama. Temuan analisis ditampilkan melalui Visualisasi Statistik seperti infografis dan *dashboard*, sehingga membantu bagian manajemen mutu dalam mempertahankan atau meningkatkan mutu pelayanan.

c. Bagi Peneliti Sendiri

Penelitian ini merupakan sarana bagi peneliti untuk menerapkan ilmu metodologi dan manajemen pelayanan kesehatan yang telah dipelajari, sekaligus mengasah kemampuan analisis dan pemecahan masalah yang mendasar dalam konteks nyata di fasilitas kesehatan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan penelitian ini akan menjadi landasan teori dan dasar penting bagi peneliti masa depan, khususnya mereka yang berminat melakukan studi intervensi atau studi perbandingan tentang faktor penentu kepuasan pasien di berbagai unit layanan rumah sakit.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	(Noor <i>et al.</i> , 2025)	Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Proses Pendaftaran Rawat Inap di RSUD AWS Samarinda	Kuantitatif Deskriptif	Tingkat kepuasan pasien mencapai 82,78% (puas), namun dimensi tangible dan reliability perlu ditingkatkan karena beberapa pasien masih kebingungan memahami alur pelayanan.	Mengkaji kepuasan pasien di unit pendaftaran rawat inap menggunakan dimensi SERVQUAL.	Lokasi penelitian; penelitian yang diusulkan menambahkan analisis perbandingan antara pasien baru dan pasien lama serta menyertakan visualisasi dalam bentuk dashboard.
2	(Layli, 2022)	Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: <i>Literature Review</i>	<i>Literature Review</i>	Terdapat pengaruh signifikan dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Penelitian lain yang	Sama-sama meneliti kualitas/mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap.	Penelitian ini menggunakan studi Kajian Pustaka (<i>Literature Review</i>), sementara penelitian yang

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
				dikaji menunjukkan kelengkapan dan ketepatan informasi yang disampaikan perawat berhubungan dengan kepuasan pasien.		diusulkan adalah penelitian deskriptif di lokasi spesifik. Fokus penelitian yang diusulkan lebih spesifik pada kejelasan informasi administrasi pendaftaran, bukan mutu pelayanan secara keseluruhan
3	(Yulia & Nurazizah , n.d.)	Tinjauan Penjelasan <i>General</i> <i>Consent</i> di Pendaftaran Rawat Inap RS Medika Permata Hijau	Kualitatif Deskriptif	Petugas hanya meminta tanda tangan pasien/keluar ga tanpa menjelaskan secara rinci isi poin-poin	Fokus pada isu terkait penyampaia n informasi administrati f dan <i>general</i> <i>consent</i> saat pendaftaran	Pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif, sedangkan penelitian yang diusulkan memakai

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
				pada <i>general consent</i> .		metode kuantitatif dengan analisis perbandingan berdasarkan status kunjungan.
4	(Rosita, 2017)	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap	Kolerasional <i>Cross Sectional</i>	Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.	Sama-sama meneliti hubungan antara kualitas pelayanan (menggunakan dimensi <i>Service Quality</i>) dengan kepuasan pasien rawat inap. Sama-sama penelitian lapangan.	Penelitian ini menguji seluruh dimensi <i>Service Quality (Servqual)</i> secara umum, sedangkan penelitian yang diusulkan memiliki fokus variabel tambahan yaitu perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
						status responden (baru/lama) dan visualisasi statistik.
5	(Azhari, 2022)	Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima	Kualitatif Deskriptif	Pelayanan prima (A6) mampu meningkatkan n citra rumah sakit secara efektif melalui komunikasi yang jelas dan sikap empati petugas pendaftaran.	Menekankan pentingnya komunikasi dan kejelasan informasi bagi pengguna layanan.	Penelitian ini bersifat manajerial umum, sedangkan penelitian yang diusulkan memanfaatkan visualisasi statistik berupa infografis dan <i>dashboard</i> .