

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan institusi yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat. Fasilitas ini menyediakan berbagai layanan, mulai dari layanan rawat inap, rawat jalan, hingga penanganan medis darurat. Sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional, rumah sakit tidak hanya berfokus pada aspek pengobatan (kuratif), tetapi juga mencakup pembinaan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), dan pemulihan pasien (rehabilitatif).¹ Selain itu, rumah sakit berfungsi sebagai tempat pendidikan dan penelitian bagi tenaga kesehatan, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan medis secara berkelanjutan. Dalam menjalankan fungsinya, mutu pelayanan menjadi aspek yang sangat krusial, karena berdampak langsung pada kepuasan pasien.²

Berdasarkan data dari WHO, diperkirakan antara 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal setiap tahunnya di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah akibat rendahnya mutu pelayanan kesehatan. Angka ini mencerminkan sekitar 15% dari total kematian di negara-negara tersebut. Dari pasien yang memerlukan perawatan kesehatan, sebanyak 60% mengalami kematian disebabkan oleh buruknya mutu pelayanan, sedangkan 40% lainnya disebabkan oleh kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan, terutama di negara-negara berpendapatan rendah dan menengah. Jika mutu pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan, diperkirakan sekitar 2,5 juta kematian dapat dicegah. Selain itu, buruknya mutu pelayanan juga berdampak negatif pada produktivitas masyarakat di negara-negara ini, dengan kerugian ekonomi yang dapat mencapai antara 1,4 hingga 1,6 triliun setiap tahunnya.³

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Juwita, 2017) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien, ada hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien, ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien, ada hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien, dan ada hubungan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien.⁴

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Primastuti, 2022) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar.⁵

Mutu pelayanan kesehatan mencerminkan hasil kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang profesional, empatik, dan efektif, dengan tujuan utama mencapai kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penilaian terhadap mutu pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir berupa kesembuhan pasien, tetapi juga mencakup berbagai aspek penting lainnya, seperti sikap dan empati petugas, pengetahuan serta keterampilan tenaga kesehatan, kemampuan berkomunikasi dan menyampaikan informasi, kesopanan, ketepatan waktu, serta ketersediaan sarana, prasarana, dan lingkungan fisik yang nyaman. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan adalah model *SERVQUAL*, yang menilai mutu pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.⁶ Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan, karena apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pasien, maka kepuasan tersebut akan tercapai.⁷

Kepuasan pasien mencakup seluruh pengalaman keseluruhan (*overall satisfaction*), tingkat kesesuaian layanan dengan harapan pasien (*expectation*) dan pengalaman mereka selama berinteraksi dengan rumah sakit (*experience*), mulai dari tahap pendaftaran hingga selesai menerima

perawatan. Pada layanan rawat jalan, khususnya bagi pasien BPJS Kesehatan, proses pendaftaran menjadi pintu awal yang sangat menentukan kualitas pengalaman mereka selama menerima layanan di rumah sakit.⁸ Pengukuran kepuasan pasien diharapkan memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan rumah sakit. RSUD Arjawinangun merupakan rumah sakit tipe B yang terletak di Jalan By Pass Palimanan-Jakarta No.1 KM 2, Arjawinangun, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat, dimana terdapat rumah sakit swasta yang terletak tidak jauh. Hal ini membutuhkan strategi tersendiri dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan dirumah sakit tersebut. Proses pendaftaran yang dilakukan dengan cepat, tertib, dan ramah dapat memberikan rasa nyaman kepada pasien, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan mereka.⁹

Dalam mengetahui kondisi mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun, peneliti melakukan studi pendahuluan Berdasarkan wawancara dengan kepala rekam medis RSUD Arjawinangun, terdapat sejumlah kendala yang dihadapi oleh pasien BPJS, seperti kartu BPJS yang tidak aktif, jaringan internet yang sering bermasalah, dan proses verifikasi melalui sidik jari atau pemindai wajah yang memakan waktu lebih lama. Masalah-masalah ini mengakibatkan antrean panjang, dengan total 8.000 pasien dan rata-rata 267 pasien BPJS per hari selama bulan Oktober 2024.

Selain kendala teknis, aspek interaksi dalam pelayanan juga menjadi perhatian penting dalam menentukan kepuasan pasien. Berdasarkan wawancara dengan 5 pasien BPJS, 2 di antaranya merasa kurang puas dengan sikap petugas yang dinilai kurang ramah, sedangkan 3 pasien lainnya mengeluhkan waktu tunggu yang terlalu lama sehingga menimbulkan rasa lelah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan dan efisiensi pelayanan, tetapi juga oleh sikap dan komunikasi petugas selama proses pelayanan. Pernyataan ini

bertentangan dengan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 yang menyatakan bahwa indikator waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah \leq 60 menit, dimulai sejak pasien mendaftar hingga diterima dan dilayani oleh dokter poliklinik. Kendala-kendala tersebut menegaskan pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan.

Penelitian ini berfokus pada hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Arjawinangun. Pemilihan pasien BPJS sebagai subjek penelitian didasarkan pada fakta bahwa mereka merupakan kelompok terbesar yang mengakses layanan rumah sakit melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sebagai pengguna utama, pasien BPJS menghadapi berbagai tantangan yang berbeda dibandingkan pasien umum, seperti prosedur administrasi yang lebih kompleks dan waktu tunggu yang lebih lama. Hanya pasien BPJS yang mendaftar secara langsung di loket pendaftaran rawat jalan yang menjadi subjek penelitian ini. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana mutu pelayanan di pendaftaran rawat jalan mampu memenuhi kebutuhan mereka dan memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini difokuskan pada hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Arjawinangun. Pemilihan pasien BPJS sebagai subjek didasarkan pada kenyataan bahwa mereka merupakan kelompok terbesar yang mengakses layanan rumah sakit melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sebagai pengguna utama, pasien BPJS menghadapi tantangan tersendiri dibandingkan pasien umum, seperti prosedur administrasi yang lebih kompleks dan waktu tunggu yang lebih lama. Penelitian ini hanya melibatkan pasien BPJS yang melakukan pendaftaran langsung di loket rawat jalan.

Permasalahan yang terungkap dalam latar belakang tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD

Arjawinangun. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan solusi strategis atas berbagai kendala yang dialami pasien BPJS selama proses pendaftaran.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Dengan latar belakang tersebut, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Arjawinangun.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran umum karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan.
- b. Untuk mengetahui gambaran mengenai mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Arjawinangun.
- c. Untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap mutu pelayanan pendaftaran di RSUD Arjawinangun.
- d. Untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Arjawinangun.

D. Manfaat Penelitian

1) Untuk lembaga Pendidikan

Institusi pendidikan dapat memanfaatkan ini sebagai sumber referensi berharga bagi mahasiswa lainnya dalam penyusunan makalah akademis atau penelitian.

2) Untuk rumah sakit

Keberadaan penelitian ini memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan.

3) Untuk peneliti

Dapat memperluas cakrawala dan pengetahuan peneliti serta menyediakan landasan yang diperlukan untuk memasuki dunia profesional di masa depan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Metode	Variabel	Letak Perbedaan
1.	Dedek Safitri, Raihanis Anastasya, Rayhan Layli, Fitriani Pramita Gurning (2022)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan	deskriptif kuantitatif	Dimensi mutu pelayanan, kepuasan pasien.	Tempat dan waktu penelitian.
2.	Muhammad Al Rajab Pramita Gurning (2022)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Kuantitatif	Variabel bebas Dimensi mutu pelayanan. Variabel terikat kepuasan pasien.	Tempat dan waktu penelitian.
3.	Miftahurrizky, Siregar Zulham Andi Ritonga, Valentina	Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan	Kuantitatif	Variabel bebas: Mutu pelayanan	Tempat dan waktu penelitian.

No	Peneliti	Judul	Metode	Variabel	Letak Perbedaan
	(2023)	Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Kelas III di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2023		BPJS Kesehatan. Variabel terikat: Kepuasan pasien BPJS.	
4.	Muhammad Hersan Arifin, Suprayitno (2020)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda	Deskriptif analitik	Variabel bebas: Dimensi mutu pelayanan tempat pendaftaran mutu pelayanan Variabel terikat: Kepuasan pasien rawat jalan.	Tempat dan waktu penelitian.
5.	Anis Ansyori (2022)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran	kuantitatif	Variabel terikat: Kepuasan pasien rawat jalan Variabel bebas: Dimensi mutu pelayanan tempat pendaftaran (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, penampilan)	Tempat dan waktu penelitian.