

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kondisi kesejahteraan yang mencakup aspek fisik, mental, dan sosial yang memungkinkan individu menjalankan aktivitas secara optimal. Dalam perspektif kesehatan masyarakat, kesehatan tidak hanya diartikan sebagai keadaan bebas dari penyakit, tetapi juga sebagai kemampuan individu untuk beradaptasi dengan lingkungan serta mempertahankan kualitas hidup yang baik (Faizal, 2022).

Salah satu tempat untuk mendapatkan layanan kesehatan adalah Rumah Sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh yang mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. Dalam sistem pelayanan kesehatan, rumah sakit berperan sebagai sarana yang menyediakan layanan medis, keperawatan, serta pelayanan penunjang lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Zulaika et al., 2022).

Salah satu faktor penting yang memengaruhi pengalaman pelayanan pasien adalah sistem pembiayaan kesehatan melalui asuransi. Asuransi merupakan suatu mekanisme perlindungan finansial yang disepakati antara pihak tertanggung dan penanggung, di mana risiko kerugian yang mungkin dialami oleh seseorang atau suatu kelompok

dialihkan kepada perusahaan asuransi melalui pembayaran premi secara berkala (Eni & Mei, 2025).

Asuransi yang dipakai di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau ada 2, yaitu BPJS Kesehatan dan Jasa Raharja. Kedua jenis penjaminan tersebut memiliki karakteristik dan mekanisme pembiayaan yang berbeda, namun sama-sama berperan dalam menjamin akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) merupakan lembaga hukum publik yang dibentuk oleh pemerintah Indonesia untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi seluruh masyarakat. (Hadi et al., 2024).

Adapun Jasa Raharja merupakan badan usaha milik negara yang menyelenggarakan program asuransi sosial di bidang perlindungan dasar bagi korban kecelakaan lalu lintas dan kecelakaan angkutan umum. (Zaini et al., 2025).

Ramainya peminat terhadap asuransi tersebut tentunya berpengaruh pada saat melakukan pendaftaran. Pendaftaran itu sendiri merupakan tahapan awal yang sangat penting dalam proses pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena menjadi pintu masuk utama bagi pasien untuk memperoleh pelayanan medis yang sesuai dengan kebutuhannya. Proses ini mencakup kegiatan pencatatan identitas pasien, pengumpulan informasi administratif, verifikasi data kepesertaan atau penjaminan pembiayaan, serta pengaturan alur pelayanan sesuai dengan jenis layanan yang akan diterima, baik rawat jalan maupun rawat inap (Supriyanto & Ernawati, 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, pengelolaan waktu tunggu pendaftaran rawat inap menjadi aspek strategis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit, khususnya bagi pasien perusahaan asuransi. Pengaruh antara waktu tunggu pendaftaran rawat inap dan loyalitas pasien merupakan isu penting yang perlu dikaji secara ilmiah untuk memberikan dasar pengambilan kebijakan manajemen pelayanan yang lebih efektif (Wiryansyah & Yusrina, 2024).

Penelitian mengenai “Pengaruh Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Inap Terhadap Keputusan Pemilihan Kembali (Loyalitas) Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau” memiliki relevansi dengan studi yang dilakukan diketahui bahwa durasi waktu tunggu pendaftaran pasien rawat inap berdasarkan jenis jaminan kesehatan di rumah sakit umum. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa proses pendaftaran rawat inap masih dihadapkan pada berbagai kendala, khususnya pada pasien dengan jaminan BPJS Kesehatan yang cenderung mengalami waktu tunggu lama (Rukmono et al., 2025).

Penelitian yang berjudul “Hubungan Waktu Tunggu dan Jenis Jaminan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Lampung Eye Center” menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji keterkaitan antara waktu tunggu pelayanan serta jenis jaminan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga menjadi aspek penting yang

perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit (Santosa & Desy Purnama, 2025).

Penelitian dengan judul “Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi di RS Pelita Anugerah Demak” dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan desain cross-sectional serta analisis SEM-PLS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan pasien sebagai variabel perantara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu dan fasilitas tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien, tetapi juga secara tidak langsung melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi (Zulaika et al., 2022).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti melalui wawancara nonformal dengan beberapa pasien pengguna layanan rawat inap dengan jaminan asuransi di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, diketahui bahwa masih terdapat keluhan terkait lamanya waktu tunggu pada proses pendaftaran rawat inap. Keluhan tersebut terutama dirasakan oleh pasien yang menggunakan asuransi kesehatan karena proses verifikasi administrasi, pemeriksaan dokumen, serta konfirmasi penjaminan biaya memerlukan waktu yang relatif lebih lama dibandingkan pasien yang melakukan pembayaran secara mandiri. Kondisi ini menyebabkan pasien dan keluarga merasa lelah, cemas, serta kurang nyaman selama menunggu proses pelayanan. Pengalaman waktu tunggu tersebut dapat memengaruhi

persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit serta memengaruhi keputusan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan.

Selain itu, berdasarkan telaah dokumen laporan kunjungan pasien, diketahui bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2024 sebanyak 4.432 pasien dan tahun 2025 menjadi 2.800 pasien.

Berdasarkan hasil observasi adanya penumpukan pasien di ruangan pendaftaran rawat inap seperti lampiran 6. Hal ini menunjukkan adanya kemungkinan permasalahan dalam aspek pelayanan atau faktor lain yang memengaruhi keputusan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kondisi tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Inap terhadap Keputusan Pemilihan Kembali (Loyalitas) Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Apakah Pengaruh Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Inap Keputusan Terhadap Pemilihan Kembali (Loyalitas) Pasien Rumah Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Inap terhadap Keputusan Pemilihan Kembali (Loyaitas) Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui durasi waktu tunggu terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau,
2. Untuk mengetahui pelayanan petugas terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau,
3. Untuk mengetahui kelancaran administrasi terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau,
4. Untuk mengetahui ketersediaan sumber daya pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau,
5. Untuk mengetahui persepsi pasien terhadap waktu tunggu terhadap loyalitas pasien di Rumah Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau,

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap perilaku pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit, khususnya dalam memperbaiki prosedur pendaftaran rawat inap. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan membantu

meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih memperhatikan kenyamanan, kepuasan, dan kebutuhan pasien.

1.4.2 Bagi Universitas Awal Bros

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam menetapkan standar waktu pelayanan administrasi yang lebih efektif sesuai kebutuhan pasien. Selain itu, dapat menjadi dasar penyusunan kebijakan operasional untuk meningkatkan loyalitas pasien pengguna asuransi serta menjaga kerja sama yang baik antara rumah sakit dan perusahaan asuransi, sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

1.4.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang manajemen pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi atau kajian ilmiah yang berkaitan dengan waktu tunggu pada proses pendaftaran serta hubungannya dengan loyalitas pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi provinsi Riau pada bulan Januari-Agustus 2026. Adapun yang akan menjadi variabel independen pada penelitian ini yaitu Waktu tunggu pendaftaran rawat inap, kemudian adapun variabel dependen yaitu loyalitas pasien perusahaan asuransi. Jenis pada penelitian ini yaitu kuantitatif dengan

metode deskriptif analitik dan menggunakan desain penelitian *cross-sectional*. Desain penelitian *Cross-sectional* merupakan suatu rancangan penelitian di mana pengukuran terhadap variabel independen dan variabel dependen dilakukan secara bersamaan dalam satu waktu pengamatan. Responden dalam penelitian ini yaitu berjumlah 97 responden. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. *Acidental Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Artinya, siapa saja responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan memenuhi kriteria penelitian, maka dapat dijadikan sebagai sampel. Pada teknik ini, peneliti tidak melakukan pemilihan secara acak dari seluruh populasi, melainkan mengambil responden yang tersedia dan bersedia pada saat penelitian berlangsung.

1.6 Penelitian Terkait

Tabel 1.1 Tabel penelitian Terkait

Keterangan	Penelitian Sekarang	(Rukmono et al., 2025)	(Santosa & Desy Purnama, 2025)	(Zulaika et al., 2022)
Judul Penelitian	pengaruh waktu tunggu pendaftaran rawat inap terhadap keputusan pemilihan kembali (loyalitas) pasien rumah sakit umum daerah petala bumi provinsi riau	Hubungan waktu tunggu dan Jenis Jaminan kesehatan terhadap kepuasan Pasien di Rumah Sakit Lampung Eye Center	Pengaruh waktu tunggu pelayanan dan fasilitas Rumah Sakit terhadap loyalitas Pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di RS Pelita Anugerah	Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit

			Demak	
Metode Penelitian	Kuantitatif dengan desain korelasional, cross- sectional	Pendekatan kuantitatif	Pendekatan kuantitatif, desain cross-sectional, analisis data menggunakan SEM-PLS	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik menggunakan desain cross-sectional
Variabel Penelitian	Waktu tunggu, loyalitas pasien	Waktu tunggu, jenis jaminan kesehatan, kepuasan pasien	Waktu tunggu pelayanan, fasilitas Rumah Sakit ,kepuasan pasien, loyalitas pasien	Variabel independen: waktu tunggu pelayanan. Variabel dependen: kepuasan pasien
Tujuan Penelitian	Untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pendaftaran rawat inap terhadap keputusan pemilihan kembali (loyalitas) pasien rumah sakit umum daerah petala bumi provinsi riau	Untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu dan jenis jaminan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien guna meningkatkan mutu pelayanan di RS Lampung Eye Center	Untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi	Untuk menganalisis hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien
Responden Penelitian	Pasien rawat Inap yang menggunakan jaminan perusahaan asuransi di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau	Seluruh pasien rawat jalan RS Lampung Eye Center Bandar Lampung berjumlah 7.998 pasien	75 pasien rawat jalan, dipilih dengan teknik purposive sampling	Pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di rumah sakit
Tempat Penelitian	Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau	Rumah Sakit Sakit Lampung Eye Center, Bandar Lampung	Rumah sakit Pelita Anugerah Demak	Instalasi rawat jalan pada salah satu rumah sakit pemerintah di Indonesia

Persamaan penelitian sekarang (Rukmono et al., 2025), (Santosa & Desy Purnama, 2025) dan (Zulaika et al., 2022) yaitu sama-sama membahas

mengenai loyalitas dan kepuasan pasien untuk berobat ke Rumah Sakit, lalu variabelnya sama-sama mengenai waktu tunggu serta respondennya sama-sama pasien.

Perbedaan penelitian sekarang yaitu membahas mengenai keputusan pasien memilih rawat inap di Rumah Sakit, sedangkan penelitian (Rukmono et al., 2025), (Santosa & Desy Purnama, 2025), dan (Zulaika et al., 2022) membahas mengenai kepuasan dan loyalitas pasien di rawat jalan.