

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam kehidupan manusia, kesehatan merupakan sesuatu hal yang sangat berarti tak ternilai. Setiap manusia dimuka bumi berhak hidup secara lahir serta batin, bertempat tinggal yang layak, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta mereka berhak, memperoleh pelayanan kesehatan. Negara memiliki tanggung jawab kepada seluruh warga negara dalam keseimbangan kesehatan maupun ekonomi dan hal itu dilakukan oleh negara dalam beberapa upaya, salah satunya berupa serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu serta berkesinambungan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk *promotive, preventif, rehabilitative dan paliatif* oleh pemerintah pusat, Pemerintah Daerah dan masyarakat (UU No. 17, 2023).

Diera globalisasi ini banyaknya Rumah Sakit baru mengklaim rumah sakitnya sebagai rumah sakit berstandar internasional. Adanya perkembangan di era globalisasi ini, menuntut rumah sakit harus memiliki keunggulan yang kompetitif agar dapat menjadi pilihan yang utama bagi masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan sebagai konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap *excellence* dan *sales counter* yang dilakukan oleh konsumen. Terciptanya kepuasan dapat membuat hubungan pelanggan dengan perusahaan menjadi baik. Pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan akan membuat pasien loyal terhadap Perusahaan tersebut dan akan merekomendasikan kepada orang lain dari mulut ke mulut yang akan menguntungkan (Giovaningrum, 2022).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Dewi, 2022). Tentang kepuasan pasien berupa senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan kenyataan kinerja atau hasil yang diterima. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan serta usaha tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien melalui jasa yang diberikan. Pelayanan dapat di nilai baik apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. Penilaian tersebut didasarkan pada persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, apakah pelayanan tersebut dirasakan memuaskan atau justru mengecewakan, termasuk dalam hal kecepatan atau lama waktu pelayanan yang diberikan.

Instalasi Rawat Jalan merupakan salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit atau puskesmas dengan melakukan sebuah prosedur terapi dan pengobatan akan diberikan kepada pasien yang tidak membutuhkan rawat inap. Akan tetapi demikian rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang akan melayani pasien yang akan berobat jalan kurang lebih dari 24 Jam pelayanan, termasuk pada prosedur diagnostik dan terapeutik. Rawat jalan merupakan bagian terbesar di pelayanan kesehatan kefarmasian di Rumah Sakit (azhari, 2022)

Kepuasan pasien adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kualitas pelayanan dengan hasil yang didapatkan oleh pasien. Apa hasil yang didapatkan dibawah harapan, maka tentunya pasien akan merasakan tidak puas. Namun jika pasien mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan mereka, maka pelanggan akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan atau instansi tersebut. Kepuasan pasien sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya (Winanti, 2024)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS adalah lembaga yang diselenggarakan untuk Program Jaminan Sosial bidang kesehatan di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS yang terbagi dua yaitu, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Dalam setiap pelaksanaan program kerja yang dilakukan oleh BPJS, bertanggung jawab langsung kepada Presiden untuk setiap pelaporan. BPJS memiliki kewenangan untuk menagih iuran yang harus dibayarkan peserta BPJS, penempatan dana sesuai kebutuhan, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja. Program jaminan kesehatan dijalankan secara rasional dengan prinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas dan sistem kerjanya yaitu bergotong-royong, dimana peserta yang mampu dan sehat akan membantu peserta yang kurang mampu dan sedang sakit (Tridiyawati, 2022)

Pelayanan administrasi bertanggung jawab mengelola segala aspek non-medis yang meliputi pengelolaan data pasien, penjadwalan kunjungan dan pemeriksaan, administrasi keuangan dan pembayaran, pengelolaan sumber daya manusia, serta logistik dan persediaan kebutuhan medis. Pelayanan sistem administrasi yang baik membantu meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu pasien, dan memastikan keakuratan dan keamanan data pasien. Penggunaan teknologi informasi dalam administrasi rumah sakit menjadi salah satu cara mengotomatiskan banyak proses dan meminimalkan kesalahan manusia (Siregar, 2024)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan hasil dari perbandingan kinerja dan yang diterima konsumen dari penyedia jasa. Pelayanan kesehatan yang bermutu

adalah suatu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat, sedangkan jaminan mutu pelayanan kesehatan adalah upaya yang sistematis dan berkesinambungan dalam memantau dan mengukur mutu serta melakukan peningkatan mutu yang diperlukan agar mutu pelayanan kesehatan senantiasa sesuai dengan standar layanan kesehatan yang disepakati (Fernandes, 2022)

Berdasarkan data kunjungan pasien BPJS rawat jalan selama 3 bulan terakhir di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau yaitu bulan Oktober, November, dan Desember, tercatat adanya fluktuasi jumlah kunjungan pasien. Pada bulan Oktober mencapai 2.459 kunjungan, sedangkan pada bulan November tercatat mencapai 2.327 kunjungan, selanjutnya pada bulan Desember tercatat mencapai 2.354 kunjungan pasien. Fluktuasi kunjungan pasien tersebut berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi BPJS.

Tabel 1.1

Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Intalasi Rawat Jalan

Bulan	Jumlah Kunjungan
Oktober	2.459
November	2.327
Desember	2.354

Hasil survey pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara terbatas dengan 15 orang pasien BPJS rawat jalan, diperoleh adanya gambaran tingkat kepuasan yang beragam. Sebanyak 10% pasien BPJS rawat jalan mengatakan kurang puas terhadap pelayanan administrasi rawat jalan, dengan alasan lamanya waktu tunggu pelayanan, sementara itu 5% pasien lagi mengatakan cukup puas terhadap pelayanan administrasi rawat jalan, Namun kurang puas dengan

fasilitas pelayanan yang tersedia. Hasil survey pendahuluan ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam kualitas pelayanan dan fasilitas yang berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Temuan tersebut memperkuat pentingnya dilakukan penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan dan fasilitas yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

mengenai **Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS dengan tingkat kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau**. Harapannya hasil penelitian ini dapat Berguna untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pasien dan menjadi bahan evaluasi di unit instalasi rawat jalan di RSUD Petala Bumi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan administrasi BPJS dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan administrasi BPJS dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau.

1.4. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen dalam meningkatkan administrasi BPJS serta fasilitas pendukung guna meningkatkan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

b. Bagi Petugas Administrasi BPJS

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi petugas administrasi BPJS untuk memperbaiki kinerja pelayanan, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan, dan sikap pelayanan kepada pasien.

c. Bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa peningkatan kualitas pelayanan administrasi BPJS sehingga pasien memperoleh pelayanan yang baik, nyaman, dan memuaskan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik serupa.

e. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman peneliti dalam menerapkan teori serta metode penelitian di bidang administrasi pelayanan kesehatan, khususnya terkait kualitas pelayanan administrasi BPJS dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi rawat jalan. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana untuk melatih kemampuan analisis data, penulisan ilmiah, serta pemecahan masalah secara sistematis.

f. Bagi Universitas Awal Bros

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan universitas, khususnya dalam bidang manajemen dan administrasi pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian ini dapat menambah

koleksi karya ilmiah serta menjadi sumber informasi bagi mahasiswa dan civitas akademika dalam menunjang kegiatan pendidikan dan penelitian selanjutnya.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang difokuskan pada Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS dengan tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Kualitas pelayanan administrasi BPJS diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*) , Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan administrasi BPJS yang diterima pasien, sedangkan hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan administrasi BPJS secara keseluruhan dengan tingkat kepuasan pasien dianalisis menggunakan uji Spearman Rank. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang melakukan pendaftaran di instalasi rawat jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS yang berkunjung dan melakukan pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan RSUD Petala Bumi selama periode penelitian. Sampel dalam penelitian ini merupakan sebagian pasien BPJS yang dipilih menggunakan teknik Purposive Sampling, dengan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin.

1.6. Penelitian Terkait

Tabel 1.2 Penelitian Terkait

Keterangan	Judul Penelitian	Jenis dan Desain Penelitian	Variabel	Subjek	Tempat Penelitian
(Geby alya yumadil, 2026)	Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan	Kuantitatif Cross-sectional	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance	Pasien pengguna BPJS rawat jalan yang berobat di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau	RSUD Petala Bumi Provinsi Riau
(Giovaningrum, 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan	Kuantitatif Cross-sectional	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance	Pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
(Fernandes, Nurvita, 2022)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022	Kuantitatif explanatory	Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability	Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan rawat inap. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 30 pasien yang telah memenuhi kriteria	Rumah Sakit Kota Lospalos
(Azhari, 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Kuantitatif Cross-sectional	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance	Seluruh pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan	RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan
(Wiwin, dkk, 2024)	Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pengguna BPJS pada Rumah Sakit Aulia Jakarta Selatan	Kuantitatif Cross-sectional	Variabel Independen Kualitas Pelayanan Variabel Dependen Kepuasan Pasien pengguna BPJS	Seluruh pasien rawat jalan pengguna BPJS Rumah Sakit Aulia Jakarta Selatan	Rumah Sakit Aulia Jakarta Selatan

(Siregar,2024)	Analisis Implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit	Kualitatif deskriptif	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap pelayanan administrasi rumah sakit dengan analisis metode PIECES.	Petugas administrasi dan pihak manajemen rumah sakit yang terlibat dalam implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar	Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar
(Tridiyawati & Prahasta, 2022)	Hubungan Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan	Mutu Kesehatan Mutu Kesehatan if Cross-sectional	Variabel independen yaitu kualitas pelayanan kesehatan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible) dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien BPJS kesehatan	Seluruh pasien Rumah Sakit yang pernah datang berobat di Rumah Sakit Bhakti Husada	Rumah Sakit Husada Bhakti Husada

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian (wiwin ,dkk,2024) karena sama-sama mengkaji hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien pengguna BPJS serta menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain Cross-sectional. Namun, penelitian wiwin,dkk berfokus pada kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Aulia Jakarta Selatan secara umum. Sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji hubungan kualitas pelayanan administrasi BPJS yang meliputi dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.

Penelitian ini juga memiliki persamaan dengan penelitian (Tridiyawati&Prahasta,2022) karena sama-sama meneliti hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasa pasien BPJS menggunakan pendekatan kuantitatif. Perbedaannya, penelitian Tridiyawati dan Prahasta mengkaji mutu pelayanan kesehatan secara umum terhadap kepuasan pasien BPJS, sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan administrasi BPJS di instalasi rawat jalan sebagai salah satu aspek pelayanan nonmedis yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Secara umum, penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian-penelitian terdahulu dalam mengkaji hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Adapun perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian, yaitu pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, fokus penelitian yang secara khusus menilai kualitas pelayanan administrasi BPJS, serta variabel penelitian yang menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai indikator kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan tingkat kepuasan pasien.