

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Layanan kesehatan adalah salah satu kebutuhan dasar masyarakat dan perlu tersedia dengan cepat dan efektif. Akses yang tepat ke layanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas hidup, mengurangi morbiditas, dan mempercepat proses pemulihan pasien. Dalam sistem kesehatan, sangat penting untuk memastikan kecepatan dan efektifitas. Menurut (Permenkes, 2014) tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, dimana pasien memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.

Pada (Undang Undang, 2009) tentang Rumah Sakit mengatur hak dan kewajiban, dimana hak pasien mendapatkan layanan yang manusiawi, adil, jujur, tanpa disriminasi dan pasien juga dapat mengajukan pengaduan atau komplain atas kualitas pelayanan yang diterima. Menurut (Menteri Kesehatan, 2013) Jaminan kesehatan merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan yang memberikan manfaat kesehatan dan perlindungan kepada peserta untuk memenuhi kebutuhan dasar.

Pelayanan pendaftaran adalah awal dari proses pelayanan kesehatan dirumah sakit, metode pendaftaran pasien yang bervariasi seperti pendaftaran melalui Mobile JKN, *Webside* Rumah Sakit dan Mesin PM dapat diharapkan meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pasien. Namun, realita dilapangan menunjukkan bahwa tidak semua metode pendaftaran dimanfaatkan secara optimal. Komplain adalah cara untuk mendapatkan *feedback* mengenai ketidakpuasan pasien dalam mendapat

pelayanan (Lou Musu, Chriswardani dan Hardi, 2020). Beberapa masih ditemukan keluhan pasien terkait pendaftaran seperti, antrian panjang, keterlambatan pelayanan, serta ketidaksesuaian informasi, sebagaimana terdapat pada ulasan dan keluhan yang disampaikan masyarakat di platform digital seperti *google* ulasan, *barcode* kepuasan pasien dan *whatsapp* rumah sakit, sebagai media ulasan menyimpan data opini pasien yang memberikan pengalaman langsung terhadap sistem pelayanan pendaftaran BPJS Rumah Sakit Islam. Berikut ulasan komplain pasien yang terdapat pada data komplain bulan Juli 2025 dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Data Komplain Pasien Juli 2025 Pada RSI Surabaya

<b>Nama Unit</b>	<b>Jumlah Keluhan</b>	<b>Persentase</b>
Administrasi Medis	1	8%
Keuangan	2	17%
TPPRI	1	8%
Farmasi	1	8%
BPJS Center	3	25%
TPPRJ	1	8%
SIM	1	8%
Management	2	17%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Komplain Pasien Juli 2025 RSI Surabaya*

Berdasarkan data ulasan pada Data Komplain Pasien pada bulan Juli 2025 dari 12 ulasan pengalaman pasien selama bulan Juli 2025, ditemukan bahwa keluhan terbanyak ditemukan pada unit BPJS Center, sebanyak 25%, hal ini menunjukkan bahwa keluhan tersebut mencakup berbagai masalah seperti antrean yang lama, sistem online yang tidak berfungsi dengan baik, prosedur yang kurang jelas, kuota terbatas hingga kurangnya respon dari petugas pendaftaran. Keluhan terhadap sistem pendaftaran mempunyai peran yang berada pada tahap awal pelayanan cukup membuat dampak yang luas terhadap pengalaman pasien.

Dalam konteks ini, *Theory of Planned Behavior* menjadi kerangka teori yang relevan untuk menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi pemilihan metode pendaftaran pasien. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku individu dapat dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif dan kontrol perilaku yang dirasakan (Ajzen, 1991). Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pasien dalam pemilihan metode pendaftaran yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai faktor tersebut dan memberikan rekomendasi untuk pengembangan sistem pendaftaran yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pasien dan efisien sistem kesehatan secara keseluruhan.

Sistem pendaftaran online sudah diterapkan di banyak fasilitas pelayanan kesehatan, sistem ini bertujuan untuk memudahkan pasien yang akan berobat ke rumah sakit dapat mengakses sistem pendaftaran online dari mana saja tanpa perlu menunggu lama (Wardani, Rifai dan Pitoyo, 2025). Tujuan perancangan pendaftaran online untuk memudahkan pasien dalam mendaftarkan dirinya atau anggota keluarganya tanpa harus pasien mengantri dan menunggu lama, memudahkan petugas dalam melayani pendaftaran pasien dan meningkatkan efisiensi waktu dalam hal pelayanan terhadap pasien (Matusea dan Suprianto, 2021). Untuk mempermudah pasien untuk mengakses layanan kesehatan, rumah sakit menyediakan berbagai metode pendaftaran digital, yaitu :

1. Aplikasi *Mobile JKN*, yaitu pendaftaran melalui *smartphone* menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

2. *Website* resmi rumah sakit, yaitu pendaftaran melalui *smartphone* menggunakan *website* yang disediakan rumah sakit.
3. Mesin PM, yaitu pendaftaran melalui mesin Pendaftaran Mandiri yang sudah disediakan oleh rumah sakit.

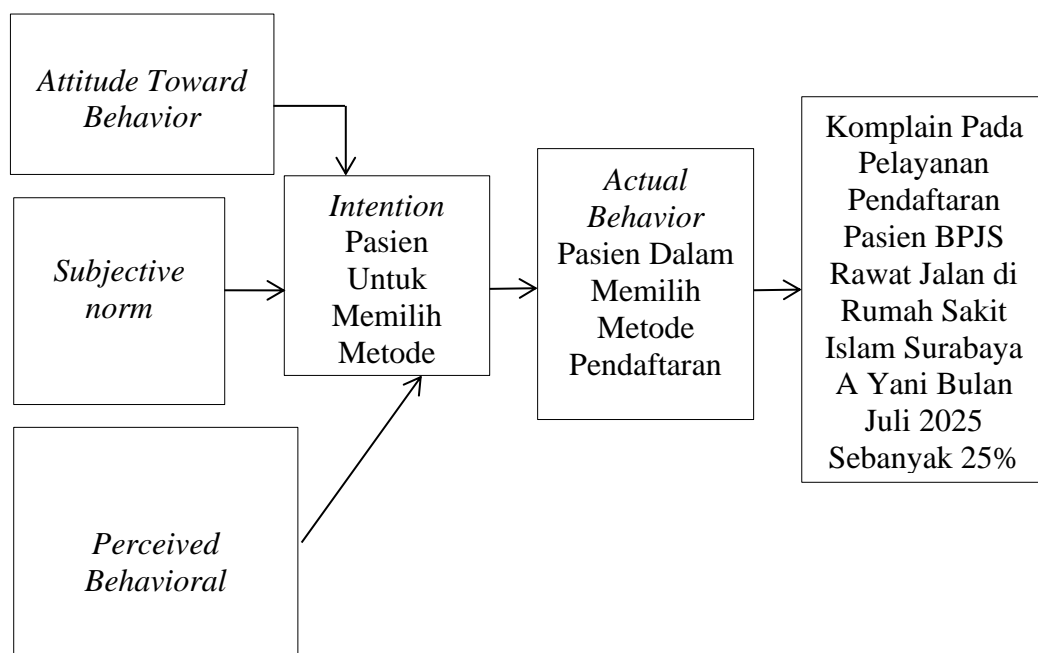
Ketiga metode pendaftaran ini bertujuan untuk mengurangi antrian pasien dan dapat meningkatkan kenyamanan pasien tanpa harus mengantri panjang di loket.

Berdasarkan observasi terhadap ulasan publik di *platform Google Maps* dalam satu tahun terakhir, ditemukan bahwa keluhan terkait sistem pendaftaran mencapai 21 dari total 254 ulasan, baik dari segi teknis maupun alur pelaksanaannya. Sebagian pasien mengeluhkan sistem online yang tidak responsif, informasi yang kurang jelas hingga kesulitan dalam mengakses pendaftaran online. Di sisi lain, pasien yang mendaftar langsung pun mengeluhkan antrean panjang, waktu tunggu yang lama, serta keterbatasan petugas informasi. Fenomena ini mencerminkan adanya kesenjangan antara penyediaan layanan pendaftaran dan tingkat penerimaan atau kesiapan pasien dalam menggunakannya. Oleh karena itu, berdasarkan topik yang didasari oleh tingginya keluhan pasien Peneliti tertarik untuk mengkaji **Faktor Yang Mempengaruhi Pasien Dalam Memilih Metode Pendaftaran**, karena dengan memahami hal tersebut, rumah sakit dapat meningkatkan mutu layanan dan mempercepat proses layanan awal, sehingga pengalaman pasien menjadi lebih baik.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah identifikasi awal berdasarkan observasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi adanya suatu kondisi yang menarik untuk dilakukan penelitian, untuk itu dilakukan identifikasi masalah, sebagai berikut :

Belum dilakukannya penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi pemilihan metode pendaftaran pasien BPJS Kesehatan di rawat jalan dengan menggunakan teori perilaku *Theory of Planned Behavior* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.



Gambar 1. 1 Identifikasi Faktor Penyebab Keluhan Pasien BPJS Rawat Jalan Dalam Proses Pendaftaran Online

### 1.3 Batasan Masalah

Jenis layanan yang diteliti dibatasi pada pelayanan pendaftaran pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya A Yani secara manual maupun online.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah ini adalah **“Apa faktor yang mempengaruhi pemilihan metode pendaftaran pasien BPJS Kesehatan rawat jalan berdasarkan teori *Theory of Planned Behavior*?”**.

### 1.5 Tujuan Penelitian

#### 1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor yang mempengaruhi pemilihan metode pendaftaran pasien BPJS Kesehatan rawat jalan berdasarkan *Theory of Planned Behavior*.

#### 1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi *attitude toward behavior* pasien BPJS Kesehatan di rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya A Yani.
2. Untuk mengidentifikasi *subjective norm* pasien BPJS Kesehatan di rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya A Yani.
3. Untuk mengidentifikasi *perceived behavioral* pasien BPJS Kesehatan di rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya A Yani.
4. Untuk mengidentifikasi *intention* pasien BPJS Kesehatan dalam memilih metode pendaftaran Rumah Sakit Islam Surabaya A Yani.

5. Untuk mengidentifikasi *actual behavior* pasien BPJS Kesehatan di rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya A Yani dalam memilih metode pendaftaran.
6. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi pemilihan metode pendaftaran pasien BPJS Kesehatan dirumah sakit.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dapat dibangku kuliah dalam dunia kerja dan bahan pustaka penelitian selanjutnya.

### **1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit**

Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pasien maupun keluarga pasien.

### **1.6.3 Manfaat bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo**

1. Dengan adanya penelitian ini nantinya dapat dijadikan bahan acuan atau referensi dan dapat memberi manfaat bagi peneliti lainnya.
2. Sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan bagi Mahasiswa STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.