

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif untuk diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang sekiranya biaya dapat dikendalikan serta kualitasnya dapat membantu masyarakat. Dalam Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan, telah ditetapkan bahwa setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi masyarakat miskin atau tidak mampu. Salah satu peran penting dalam kesehatan yaitu penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang memiliki dua upaya terhadap tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa layanan dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu memberikan kepuasan kepada pasien yang menerimanya. Kualitas pelayanan sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien, karena pelayanan yang baik dapat mendorong pasien untuk membangun hubungan yang kuat dengan rumah sakit. Dalam jangka panjang, hubungan ini memungkinkan rumah sakit untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan pasien secara mendalam. Kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh bagaimana petugas melayani pasien dengan kompetensi, sikap ramah, serta komunikasi yang baik tanpa membedakan status sosial pasien. Kepuasan itu sendiri adalah perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan, kebutuhan, serta

keinginan dengan pelayanan yang telah diterima. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama mutu pelayanan Kesehatan. Hal ini terlihat dari berkurangnya keluhan, meningkatnya jumlah kunjungan, kualitas layanan yang lebih baik serta tumbuhnya rasa percaya pasien kepada rumah sakit. Sebaliknya, jika pasien tidak puas akan merasa kecewa yang berdampak pada menurunnya minat masyarakat berobat. Oleh karena itu, pelayanan prima khususnya dari petugas informasi menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien. Petugas harus mampu merespon kebutuhan pasien dengan cepat dan memberikan informasi yang jelas mengenai waktu dan jenis layanan yang akan diberikan (Amalina et al., 2021).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program yang dibentuk sebagai salah satu upaya Pemerintahan Indonesia untuk memenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh akses terhadap pelayanan kesehatan yang memadai (Amadea & Rahardjo, 2022). Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) yang menyebabkan jumlah pasien semakin meningkat setiap harinya. BPJS kesehatan sebagai penyelenggara melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk mendukung program JKN agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat. BPJS bertujuan untuk mewujudkan tersenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Tingginya minat masyarakat menjadi peserta BPJS Kesehatan diiringi dengan kepuasan terhadap pelayanan yang didapatkan (Anelia & Modjo, 2023).

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 20 tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, ditetapkan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan dasar secara minimal. Ketentuan ini mencakup jenis dan mutu pelayanan dasar yang menjadi urusan wajib pemerintah daerah. Selain itu, standar pelayanan tersebut juga mencakup spesifikasi teknis yang menjadi tolok ukur dalam menilai pelayanan minimal yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat. Salah satu jenis pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan di BPJS Center, yang memiliki standar tersendiri sebagai indikator yang harus dicapai oleh rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat tantangan dalam memenuhi standar ini, yang berdampak pada meningkatnya ketidakpuasan masyarakat. Hal ini pada akhirnya dapat menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari merupakan rumah sakit umum dengan tipe B Pendidikan. Dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas terhadap pasien, Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari perlu berfokus untuk mempertahankan mutu dan citra rumah sakit. Upaya meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien perlu mengadakan pengukuran kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien, mengingat bahwa harapan merupakan standar perbandingan untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Hasil pengukuran kepuasan yang objektif dan akurat dapat membantu dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik. Pada saat ini, Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari belum melakukan penelitian tentang kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Hasil survei awal mahasiswa pada bulan april tahun 2025 mengenai

kepuasan pasien BPJS dilakukan terhadap 15 responden dengan menggunakan kuesioner tertutup yang berupa google form yang terlaporkan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Total Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari tahun 2025

No.	Kategori	Total	
		Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Kurang Puas	7	47%
3	Puas	6	40%
4	Sangat Puas	2	13%
Total		15	

Sumber : Hasil survei Awal Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Berdasarkan Tabel 1.1, diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS banyak yang merasa kurang puas dalam pelayanan yang telah diberikan sebanyak 47% pasien. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

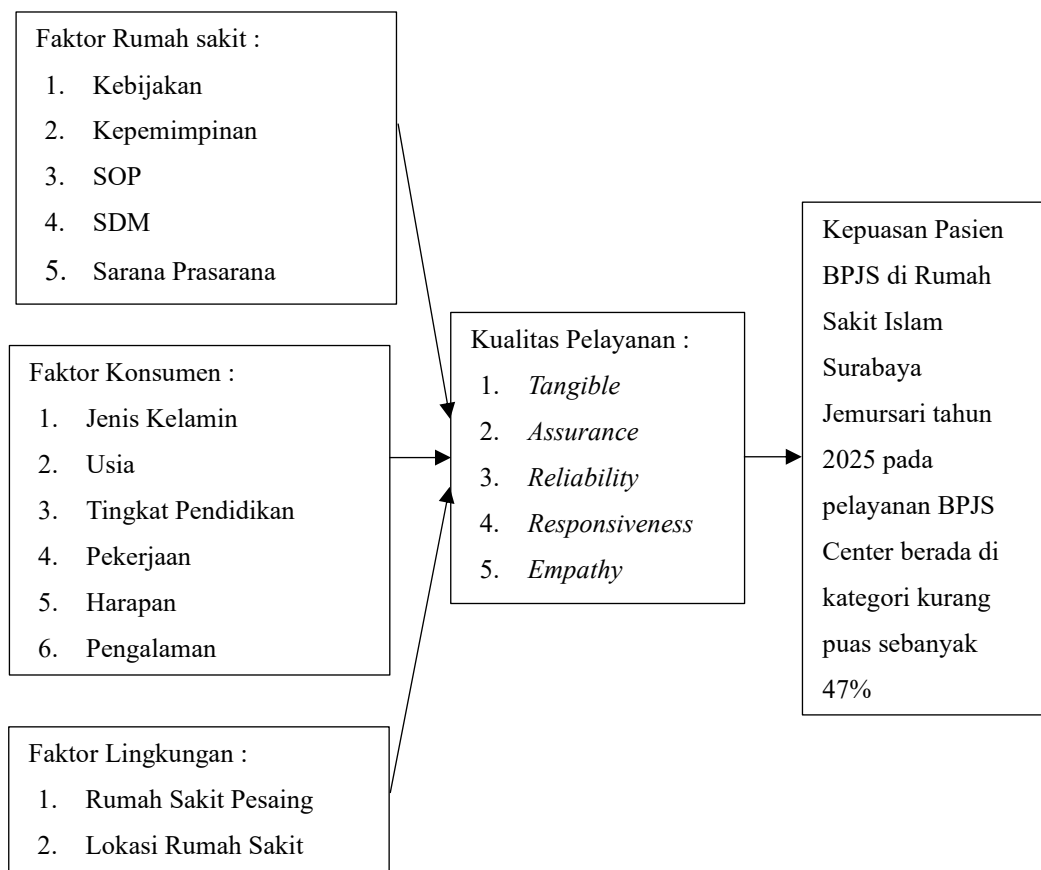
Kepuasan pasien memiliki peran penting dalam meningkatkan jumlah kunjungan ke rumah sakit, terutama dalam menjaga hubungan yang baik antara petugas, pasien, dan lingkungan kerja secara keseluruhan. Ketidakpuasan pasien peserta BPJS dapat disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal mencakup anggapan pasien bahwa prosedur administrasi dan pemeriksaan berjenjang dalam layanan BPJS terlalu rumit dan menyulitkan. Sementara itu, faktor internal berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas yang masih dianggap kurang optimal, sehingga membuat pasien merasa tidak puas dan enggan untuk kembali berobat. Oleh karena itu, penting bagi peneliti untuk melakukan survei kepuasan pasien. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam mengevaluasi dan menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Selain itu, survei ini juga akan

membantu membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima.

Dari uraian latar belakang dan pernyataan masalah diatas, maka perlu dilakukannya penelitian tentang **“Analisis Kualitas Pelayanan BPJS Center terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka identifikasi permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Identifikasi Masalah

Berdasarkan kerangka identifikasi masalah diatas ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor Rumah Sakit

Faktor rumah sakit memiliki peran penting dalam memengaruhi kualitas pelayanan. Salah satu aspek utama dalam faktor rumah sakit mencakup kebijakan, kepemimpinan, SOP, SDM dan sarana prasarana. Ketidaksesuaian dalam pelaksanaan SOP dapat menimbulkan keterlambatan pelayanan hingga risiko terhadap pasien. Selain itu, kualitas SDM sangat berpengaruh dalam pelayanan. Petugas yang kurang kompeten dalam kondisi kelelahan dapat menurunkan kualitas interaksi dengan pasien. Faktor-faktor ini secara khusus memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

2. Faktor Konsumen

Karakteristik pasien sebagai konsumen layanan Kesehatan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Faktor ini mencakup usia, jenis kelamin, tingkat Pendidikan, pekerjaan, harapan dan pengalaman yang berkontribusi terhadap bagaimana pasien memandang dan menilai pelayanan yang diterima. Pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi lebih besar dan kemampuan untuk mengkritisi pelayanan yang diberikan, sementara pasien yang berpendidikan rendah mungkin mengalami kesulitan dalam memahami prosedur atau komunikasi medis yang bisa menimbulkan ketidakpuasan. Bagi pasien lanjut usia membutuhkan perhatian khusus dan waktu lebih dalam pelayanan, sehingga apabila kebutuhan tersebut tidak terpenuhi. Oleh karena itu, faktor tersebut memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

3. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan mencakup lokasi rumah sakit dan keberadaan rumah sakit pesaing. Keberadaan rumah sakit pesaing di suatu wilayah secara langsung mempengaruhi pilihan seseorang terhadap layanan kesehatan. Karena semakin banyak rumah sakit pesaing maka rumah sakit akan berlomba – lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar pasien memiliki minat kunjungan ulang. Selain itu, jika lokasi rumah sakit sulit dijangkau, lalu lintas tidak lancar sehingga sampai di rumah sakit menjadi lebih lama pasien akan berpikir ulang untuk melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut. Faktor ini memberikan pengaruh pada minat kunjungan ulang.

4. Faktor Kualitas Pelayanan

Faktor kualitas pelayanan menjadi penentu langsung dalam membentuk persepsi pasien terhadap rumah sakit. Pelayanan yang berorientasi pada pasien secara signifikan mampu meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, secara langsung juga dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan. Faktor ini secara khusus memberikan pengaruh tingkat kepuasan pasien.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa batasan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada peserta BPJS, khususnya mengenai pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Penelitian ini berfokus pada dua aspek, yaitu faktor rumah sakit meliputi SOP, SDM dan sarana prasarana, serta faktor konsumen meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Namun, terdapat dua faktor yang tidak

menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu faktor rumah sakit meliputi kebijakan dan kepemimpinan, faktor konsumen meliputi harapan dan pengalaman, serta faktor lingkungan meliputi rumah sakit pesaing dan lokasi rumah sakit. Faktor rumah sakit meliputi kebijakan dan kepemimpinan tidak diteliti karena keterbatasan akses terhadap data yang bersifat internal dan seringkali tidak didokumentasikan secara terbuka. Faktor konsumen meliputi harapan dan pengalaman tidak diteliti karena bersifat subjektif sehingga sulit dikendalikan dan diukur secara objektif. Serta faktor lingkungan tidak diteliti karena keterbatasan perizinan untuk melakukan observasi atau pengumpulan data di luar lingkungan rumah sakit.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana analisis kualitas pelayanan BPJS Center terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari?”

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis kualitas pelayanan BPJS Center terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor rumah sakit meliputi SOP, SDM dan sarana prasarana di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.
2. Mengidentifikasi faktor konsumen meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

3. Mengidentifikasi kualitas pelayanan BPJS Center meliputi *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.
4. Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS meliputi *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.
5. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan BPJS Center terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti ini dapat menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS, dan meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS, dapat digunakan untuk merancang pelatihan dan program pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Center, dapat memberikan bahan informasi dan masukan terhadap pihak rumah sakit.

1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Sebagai bahan referensi pembelajaran serta dapat meningkatkan wawasan, pengetahuan, *hardskill* dan *softkill* mahasiswa sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten di bidang kesehatan.