

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah institusi yang memberikan berbagai layanan, termasuk layanan medik, penunjang medik, layanan perawatan, layanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan. Pelayanan kesehatan diselenggarakan secara komprehensif termasuk promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat dan indikator penting keberhasilan pembangunan bidang kesehatan. Melalui program BPJS Kesehatan, pemerintah berupaya memberikan jaminan kesehatan yang merata dan berkualitas bagi seluruh warga negara. Salah satu bentuk pelayanan yang paling sering dimanfaatkan peserta BPJS adalah pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Kualitas pelayanan rawat jalan menjadi sangat penting karena merupakan pintu pertama penilaian kepuasan pasien terhadap mutu rumah sakit. Pasien dapat dirawat di rumah sakit atau secara rawat jalan yang bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan untuk pasien berupa diagnostik, terapi untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan, baik yang bersifat akut maupun kronis. (Kartikasari, 2019).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu jenis layanan kesehatan yang paling banyak dimanfaatkan oleh peserta BPJS Kesehatan dan menjadi pintu gerbang utama akses terhadap sistem kesehatan nasional. Sebagai contoh, dalam “Profil Kesehatan Indonesia 2023” disebutkan bahwa sampai dengan 31 Desember 2023 kunjungan rawat jalan tingkat pertama (RJTP) mencapai 463.374.151 kunjungan, yakni sekitar 76% dari seluruh kunjungan peserta BPJS Kesehatan. (Profil Kesehatan Indonesia, 2023). Lebih lanjut, kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas layanan rawat jalan belum sepenuhnya optimal. Survei menunjukkan bahwa meskipun secara umum masyarakat melaporkan tingkat kepuasan, masih terdapat kelompok yang menyatakan tidak puas, pada survei Litbang Kompas menunjukkan bahwa sekitar 22,55% publik menyatakan tidak puas terhadap layanan BPJS Kesehatan pada Agustus 2025 (Shahibah A, 2025). Dalam penelitian di RSUD Kota Bogor tahun 2021 ditemukan bahwa hanya sekitar 70% pasien BPJS rawat jalan yang menyatakan puas, dan dimensi *tangible* (bukti fisik) memperoleh skor terendah yaitu 56% (Risma Nabilah, 2025). Fakta-fakta ini menunjukkan terdapat kesenjangan antara harapan peserta dan persepsi pelayanan yang diterima.

Kepuasan peserta menjadi salah satu ukuran penting dalam evaluasi layanan. Berdasarkan hasil penelitian (Taufik Rohman, 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (termasuk dimensi seperti *reliability*, *assurance*, *empathy*) memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Menemukan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan ($p = 0,000$) dan bahwa dimensi *assurance* menjadi faktor dominan. Pelayanan kesehatan merupakan faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, khususnya bagi peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan layanan rawat jalan di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan. Berdasarkan Laporan Kementerian Kesehatan RI (2023), sebanyak 81,6% masyarakat Indonesia telah terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dari jumlah tersebut, lebih dari 40% layanan yang digunakan merupakan pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Namun, peningkatan jumlah peserta ini tidak selalu diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan yang memadai.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. (Abidin, 2016). Menjaga kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangatlah krusial, hal tersebut mencerminkan kualitas layanan kesehatan, bagi lembaga terkait perlu untuk mengetahui bagaimana kepuasan yang diberikan pasien untuk mengevaluasi program yang berjalan dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, seperti misalnya loket pendaftaran rawat jalan. (Maulana, 2021).

Hasil survei BPJS Kesehatan tahun 2022 menunjukkan bahwa keluhan peserta terhadap pelayanan rawat jalan masih cukup tinggi, terutama terkait dengan waktu tunggu yang lama (27%), sikap tenaga kesehatan (18%), serta ketidakjelasan informasi pelayanan (15%). Kondisi ini berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang belum optimal, terutama di rumah sakit swasta yang menjadi mitra BPJS Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2022). Penelitian sebelumnya oleh (Ningrum et al. 2021) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di rumah sakit umum daerah.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS, 2023) juga menekankan pentingnya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit melalui indikator Indeks Kepuasan Peserta (IKP). Data menunjukkan bahwa pada tahun 2023, nilai IKP nasional baru mencapai 82,6%, masih di bawah target Kemenkes yaitu 85%. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien terhadap pelayanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan. Secara teoritis, kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu determinan utama dalam membentuk kepuasan pasien, sebagaimana dijelaskan dalam teori *ServQual* oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang meliputi lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teori ini menegaskan bahwa kepuasan pasien muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan yang dimilikinya. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi

indikator penting dari mutu pelayanan rumah sakit dan berkontribusi terhadap citra serta keberlanjutan institusi kesehatan (Kotler & Keller, 2016).

Penelitian ini memiliki peranan strategis dalam mendukung upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia, khususnya dalam konteks implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan peserta BPJS, sehingga dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun kebijakan peningkatan pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan harapan pasien.

Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, dengan memperkaya pemahaman tentang hubungan antara mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi oleh BPJS Kesehatan dalam merumuskan standar pelayanan yang lebih efektif dan berkeadilan di seluruh fasilitas kesehatan mitra. Secara lebih luas, penelitian ini diharapkan mampu memberikan implikasi praktis bagi peningkatan sistem pelayanan publik di sektor kesehatan, terutama dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan BPJS dan mempercepat pencapaian tujuan pembangunan kesehatan nasional, yaitu mewujudkan masyarakat yang sehat, produktif, dan berkeadilan.

Sebagai langkah awal, peneliti melakukan studi pendahuluan di Rumah Sakit Balimbingan pada bulan Agustus 2025. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian pelayanan dan administrasi, diketahui bahwa rata-rata kunjungan pasien peserta BPJS mencapai 450 - 500 pasien per bulan dengan kecenderungan fluktuatif. Dari hasil survei internal kepuasan pasien (RS Balimbingan, 2024), diperoleh nilai kepuasan sebesar 78%, masih di bawah target rumah sakit yaitu 85%. Aspek pelayanan dengan nilai terendah adalah *responsiveness* (kecepatan petugas melayani pasien) dan *empathy* (perhatian dan kepedulian terhadap pasien).

Rumah Sakit Balimbingan melayani masyarakat Kabupaten Simalungun yang sebagian besar berasal dari wilayah pedesaan dan semi perkotaan dengan latar belakang sosial ekonomi menengah ke bawah. Peserta BPJS Kesehatan yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan pada Rumah Sakit Balimbingan ini umumnya memiliki tingkat literasi kesehatan yang beragam, sehingga persepsi terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana cara tenaga kesehatan berkomunikasi, memberikan informasi, serta menunjukkan empati dalam pelayanan yang diberikan. Kondisi ini menjadikan dimensi empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*) sebagai aspek kualitas pelayanan yang sangat menentukan kepuasan pasien. Berbeda dengan rumah sakit di wilayah perkotaan besar, kepuasan pasien di RS Balimbingan tidak hanya diukur dari kecepatan atau kelengkapan fasilitas, tetapi juga dari sikap ramah, kejelasan penjelasan medis, dan rasa dihargai sebagai pasien BPJS.

Domain pasien BPJS dalam pelayanan rawat jalan yang mana sebagian besar adalah pasien rawat jalan di RS Balimbingan dan merupakan peserta BPJS Kesehatan. Sehingga dominasi pasien BPJS ini menciptakan karakteristik pelayanan yang khas, terutama dalam hal kepadatan kunjungan rawat jalan, waktu tunggu pelayanan, alur administrasi BPJS yang kompleks, serta keterbatasan fleksibilitas pelayanan akibat standar dan regulasi BPJS. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi klinis tenaga kesehatan, tetapi juga ditentukan oleh efektivitas manajemen pelayanan rawat jalan. Kepuasan pasien BPJS di RS Balimbingan sangat sensitif terhadap ketepatan prosedur, kejelasan alur pelayanan, dan kecepatan respons petugas administrasi, yang sering kali menjadi sumber keluhan utama pasien. Sebagai rumah sakit rujukan tingkat kabupaten, RS Balimbingan menghadapi tantangan dalam pemenuhan sumber daya, baik dari segi jumlah tenaga kesehatan, fasilitas fisik, maupun sarana pendukung pelayanan rawat jalan. Keterbatasan ini berdampak pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*reliability*) pelayanan, khususnya pada jam-jam puncak kunjungan pasien. Namun demikian, dalam konteks RS Balimbingan, keterbatasan sumber daya tidak selalu berbanding lurus dengan keluhan pada kepuasan pasien. Banyak pasien BPJS justru menilai kualitas pelayanan secara holistik, dengan menempatkan sikap petugas, rasa aman, dan kontinuitas pelayanan sebagai faktor utama pembentuk kepuasan. Hal ini menjadi karakteristik unik yang perlu diuji secara empiris melalui penelitian.

Masyarakat kabupaten Simalungun memiliki nilai budaya yang menjunjung tinggi kesopanan, penghormatan, dan hubungan interpersonal. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan di RS Balimbingan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dari tenaga kesehatan dan petugas dalam membangun komunikasi yang humanis dan berorientasi pada pasien secara penuh. Dimensi kualitas pelayanan seperti empati dan jaminan memiliki bobot yang lebih besar dalam membentuk kepuasan pasien dibandingkan dimensi fisik semata. Hal ini menjadi penciri penting yang membedakan RS Balimbingan dari rumah sakit di wilayah lainnya dengan karakteristik budaya dan sosial yang berbeda. Meskipun hubungan antara kualitas pelayanan rawat jalan dan kepuasan peserta BPJS Kesehatan telah banyak diteliti, karakteristik Rumah Sakit Balimbingan Kabupaten Simalungun sebagai rumah sakit rujukan kabupaten dengan dominasi pasien BPJS, keterbatasan sumber daya, serta latar belakang sosial budaya pasien yang khas akan menjadikan hasil penelitian sebelumnya belum sepenuhnya merepresentasikan kondisi empiris di rumah sakit Balimbingan Kabupaten Simalungun.

Berdasarkan data awal (*Pra-survei*) yang dilaksanakan pada November–Desember 2025 di unit rawat jalan RS Balimbingan Kabupaten Simalungun. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi alur pelayanan, wawancara singkat terstruktur, serta pencatatan jumlah kunjungan harian yang ditampilkan pada unit pendaftaran. Adapun

pelaksanaan pra-survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi indikasi awal kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Selama periode pelaksanaan kegiatan pra-survei, peneliti melakukan pengamatan pada hari pelayanan efektif dan mewawancarai pasien BPJS Kesehatan yang telah menyelesaikan pelayanan rawat jalan. Dengan total responden pra-survei berjumlah 120 pasien BPJS Kesehatan. Pada bulan November 2025 ditemukan 60 pasien BPJS Kesehatan (pra-survei), pada bulan Desember 60 pasien BPJS Kesehatan (pra-survei). Berdasarkan hasil wawancara singkat dan observasi, diperoleh beberapa keluhan utama yang konsisten muncul pada dua bulan pengamatan, sebagai berikut:

| Jenis Keluhan Utama | November 2025 (n=60) | Desember 2025 (n=60) | Keterangan Dimensi Kualitas |
|--|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Sikap petugas kurang ramah | 22 pasien (36,7%) | 25 pasien (41,7%) | <i>Responsiveness</i> |
| Informasi pelayanan kurang jelas | 18 pasien (30,0%) | 20 pasien (33,3%) | <i>Reliability</i> |
| Antrean obat lama di instalasi farmasi | 12 pasien (20,0%) | 15 pasien (25,0%) | <i>Assurance</i> |
| Waktu tunggu pemeriksaan dokter lama | 10 pasien (16,7%) | 13 pasien (21,7%) | <i>Empathy</i> |
| Kenyamanan Ruang Tunggu | 16 pasien (26,7%) | 18 pasien (30,0%) | <i>Tangibles</i> |

Tabel 1. 1. Keluhan Pasien Pra-Survei (sumber data RS Balimbingan,2025)

Selain keluhan, peneliti mencatat indikasi fluktuasi kunjungan rawat jalan BPJS berdasarkan papan rekap kunjungan harian yang ditampilkan di unit pendaftaran, ditemukan data pada bulan November rerata kunjungan harian BPJS relatif stabil, dan pada bulan Desember terlihat penurunan rerata kunjungan harian pada beberapa hari pelayanan dibandingkan November, yang menurut keterangan petugas berkaitan dengan kepadatan antrean dan waktu tunggu. Dengan temuan ini belum dimaknai sebagai tren pasti, namun menjadi indikator awal yang perlu diuji secara kuantitatif.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan peserta BPJS di Rumah Sakit Balimbingan masih perlu dikaji lebih mendalam. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris yang spesifik mengenai faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan, serta menjadi dasar rekomendasi peningkatan mutu pelayanan rawat jalan di rumah sakit mitra BPJS Kesehatan. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan di rumah sakit Balimbingan

1.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Balimbingan Kabupaten Simalungun?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Balimbingan Kabupaten Simalungun?
3. Adakah pengaruh antara kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Balimbingan Kabupaten Simalungun?
4. Di antara dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), dimensi manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Balimbingan Kabupaten Simalungun?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Balimbingan Kabupaten Simalungun..
2. Mengetahui tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Balimbingan Kabupaten Simalungun.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Balimbingan Kabupaten Simalungun.
4. Mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Balimbingan Kabupaten Simalungun

1.4. State of the Art

Tabel 1. 2. State of the Art

| No. | Judul Penelitian | Penulis | Metode | Objek Penelitian | Alasan dan Perbedaan |
|-----|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---|
| 1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan | Sari, D. & Wibowo, A. (2022) | Kuantitatif dengan pendekatan | Pasien peserta BPJS rawat jalan | Pada penelitian memiliki sistem manajemen pelayanan berbeda karena merupakan rumah sakit daerah rujukan |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|
| | terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Kota Bandung | | <i>cross-sectional</i> menggunakan kuesioner. | di RSUD Kota Bandung | tingkat kabupaten. Selain itu, penelitian ini juga menekankan pada analisis dimensi dominan kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan pasien di wilayah Sumatera Utara, yang belum banyak diteliti. |
| 2 | Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Sleman | Puspitasari, N., Handayani, R., & Nugroho, F. (2021) | Kuantitatif | Pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Sleman, Yogyakarta | Rumah sakit Balimbingan dengan kondisi geografis dan karakteristik masyarakat berbeda, sehingga diharapkan memberikan gambaran kontekstual baru tentang kualitas pelayanan BPJS di daerah semi-perdesaan. |
| 3 | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya | Ningrum, L., Widodo, S., & Pratama, D. (2021) | <i>Descriptive analytic</i> dengan pendekatan kuantitatif <i>cross-sectional</i> | Pasien peserta BPJS Kesehatan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya | Penelitian ini dilakukan di rumah sakit rujukan provinsi dengan cakupan pasien besar, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti difokuskan pada rumah sakit tingkat kabupaten, sehingga hasilnya dapat menjadi pembandingan antara rumah sakit rujukan besar dan menengah dalam penerapan mutu pelayanan BPJS. |

1.5. Hipotesis

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Balimbingan Kabupaten Simalungun.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan teori manajemen pelayanan kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
2. Menjadi bahan referensi akademik bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas topik kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan implementasi program BPJS Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan.
3. Sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan rawat jalan rumah sakit Balimbingan.