

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi salah satu aspek penting dalam sistem kesehatan yang bertujuan untuk memberikan perawatan terbaik sesuai dengan kebutuhan medis dan kenyamanan pasien. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemampuan tenaga kesehatan, ketersediaan fasilitas, manajemen rumah sakit, dan penggunaan teknologi dalam pelayanan medis (Pramana, 2023). Di era digital ini, sistem kesehatan semakin maju dengan adanya rekam medis elektronik, sistem antrean *online*, dan sistem digital lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan. Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan (Saragi dkk., 2024).

Pelayanan pasien BPJS di Kecamatan Medan Marelan, Kota Medan, telah mengalami peningkatan yang signifikan. Sejak diluncurkannya program Jaminan Kesehatan Medan Berkah (JKMB) pada Desember 2022 hingga Mei 2023, sebanyak 4.802 warga telah menerima layanan JKMB di 43 rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan di Kota Medan. Rumah Sakit Royal Prima Marelan, sebagai salah satu fasilitas kesehatan di daerah ini, juga berperan aktif dalam memberikan pelayanan kepada peserta BPJS (BPS Sumut, 2024).

Secara keseluruhan, program JKMB di Kota Medan telah memberikan dampak positif bagi masyarakat. Data dari Dinas Kesehatan Kota Medan menunjukkan bahwa hingga Mei 2023, tercatat sebanyak 4.802 masyarakat telah menerima layanan JKMB di 43 rumah sakit di Kota Medan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Adapun perinciannya, yaitu sebanyak 936 pasien JKMB di Desember 2022, 804 pasien (Januari 2023), 728 pasien (Februari 2023), 823 pasien (Maret 2023), 653 pasien (April 2023) dan 858 pasien (Mei 2023). Ini mencerminkan komitmen pemerintah kota untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi warganya melalui kolaborasi dengan BPJS Kesehatan (BPS Sumut, 2024).

Menurut data BPJS Kesehatan per 1 Januari 2023, jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di seluruh Indonesia mencapai 249,6 juta jiwa, yang setara dengan sekitar 91% dari total populasi. Untuk mendukung pelayanan ini, hingga 1 Februari 2023, terdapat 23.341 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan 4.318 Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan di seluruh Indonesia (BPJS Kesehatan, 2025).

Di Indonesia, pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan sesuai dengan rekomendasi dari WHO, bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat melalui akses yang merata dan terjangkau terhadap layanan kesehatan. Pada Maret 2024, untuk memperluas akses kesehatan bagi penduduk, jumlah peserta JKN yang dikelola oleh BPJS Kesehatan mencapai 269,49 juta orang, yang setara dengan 95,70% dari total populasi. Sementara itu, hingga 30 November 2024, jumlah peserta JKN telah meningkat menjadi 277.859.856 (BPJS Kesehatan, 2025).

Sebagai penyedia layanan bagi sebagian besar masyarakat, pelayanan pasien BPJS menghadapi tantangan tersendiri bagi tenaga kesehatan dan rumah sakit dalam menjaga kualitas layanan, terutama di tengah tuntutan administrasi dan beban kerja yang tinggi. Pelayanan kesehatan di era digital mengalami transformasi signifikan seiring dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya tuntutan efisiensi (Muksin dkk., 2024). Digitalisasi

dalam sektor kesehatan, bertujuan mempercepat akses serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien. Namun, perubahan ini juga membawa tantangan bagi tenaga kesehatan, terutama dalam hal adaptasi terhadap teknologi baru, peningkatan beban administratif, serta keterbatasan infrastruktur di beberapa fasilitas kesehatan. Di tengah perubahan ini, tenaga kesehatan harus mampu menyeimbangkan antara pemanfaatan teknologi dengan tetap menjaga aspek humanis dalam pelayanan kepada pasien (Appi dkk., 2024).

Salah satu tantangan utama yang dihadapi tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien BPJS adalah tingginya beban kerja akibat jumlah pasien yang terus meningkat. Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan telah membuka akses layanan kesehatan bagi masyarakat luas, tetapi di sisi lain menyebabkan lonjakan kunjungan pasien di rumah sakit dan puskesmas (Suprpto, 2023). Kondisi ini sering kali membuat tenaga kesehatan kewalahan dalam menangani pasien, terutama ketika harus menginput data secara digital sambil memberikan perawatan langsung. Beban kerja yang tinggi ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pasien BPJS (Marselinus dkk., 2024).

Selain beban kerja, keterbatasan dukungan manajerial dan infrastruktur juga menjadi kendala dalam optimalisasi pelayanan pasien BPJS di era digital. Banyak tenaga kesehatan yang merasa kurang mendapatkan pelatihan yang cukup dalam mengoperasikan sistem digital baru, sementara fasilitas kesehatan di beberapa daerah masih menghadapi keterbatasan perangkat teknologi dan akses internet. Hal ini menyebabkan proses pelayanan sering kali mengalami keterlambatan, baik dalam hal pendaftaran pasien, pencatatan rekam medis, hingga pemberian rujukan (Handayani, 2023).

Kendala lain yang dihadapi tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien BPJS di era digital adalah perubahan aturan yang sering terjadi tanpa pemberitahuan yang memadai (kurang sosialisasi) pada tenaga kesehatan. Perubahan kebijakan yang mendadak ini dapat menyebabkan kebingungan di kalangan tenaga kesehatan yang menghambat proses pelayanan dan berpotensi menimbulkan perbedaan pendapat antara tenaga kesehatan dan pasien / keluarga pasien (Putri dkk., 2024). Kurangnya sosialisasi dan komunikasi yang efektif mengenai pembaruan aturan ini menambah beban kerja tenaga kesehatan, yang harus menyesuaikan praktik mereka dengan cepat tanpa panduan yang jelas. Perubahan ini memaksa tenaga kesehatan untuk terus menyesuaikan prosedur administratif dan sistem digital yang digunakan, seperti pembaruan aplikasi atau mekanisme verifikasi data, yang kerap tidak diiringi pelatihan atau infrastruktur pendukung memadai. Akibatnya, terjadi penumpukan beban kerja administratif, risiko kesalahan input data, serta penurunan efisiensi layanan karena waktu yang seharusnya fokus pada aspek klinis teralihkan untuk mengatasi masalah teknis dan adaptasi regulasi (Marselinus dkk., 2024).

Respon pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Royal Prima Marelan mencerminkan situasi tersebut. Banyak pasien BPJS merasa bahwa perhatian yang mereka terima masih kurang, terutama dalam hal komunikasi dan respons terhadap kebutuhan mereka. Beberapa pasien mengeluhkan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan bantuan atau informasi medis, yang dapat menambah ketidaknyamanan selama perawatan. Seringnya terjadi perubahan aturan BPJS tanpa sosialisasi yang memadai memicu berbagai permasalahan antara tenaga kesehatan dan pasien. Tenaga kesehatan sering kali menghadapi komplain dari pasien/keluarga, tenaga kesehatan kebingungan dalam menerapkan aturan baru, seperti perubahan prosedur klaim, batasan layanan, atau persyaratan administratif yang mendadak. Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan, penolakan klaim yang tidak terduga, serta meningkatnya beban kerja tenaga

kesehatan yang harus terus menyesuaikan diri. Sementara itu, pasien yang tidak memahami perubahan aturan sering kali merasa kecewa, kebingungan, atau bahkan marah ketika hak mereka dalam layanan kesehatan terhambat.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan solusi yang bersifat komprehensif, baik dari sisi kebijakan, manajemen rumah sakit, maupun kesiapan tenaga kesehatan sendiri. Peningkatan pelatihan dan bimbingan terkait sistem digital bagi tenaga kesehatan perlu menjadi prioritas agar mereka dapat lebih mudah beradaptasi dengan perubahan (Pramana, 2023). Selain itu, investasi dalam infrastruktur teknologi informasi di fasilitas kesehatan harus ditingkatkan guna memastikan pelayanan pasien BPJS berjalan lebih efisien (Kusumaningrum dkk., 2024).

Berdasarkan informasi dari penelitian terdahulu, terdapat tantangan dan solusi tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien BPJS di era digital antara lain: penelitian Dahlan et. al. (2023) ditemukan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS di beberapa rumah sakit masih rendah karena berbagai faktor seperti ketidakpuasan terhadap keandalan, ketanggapan, dan empati tenaga kesehatan. Sedangkan, Kodriyah et. al. (2020) mendapatkan kesimpulan yaitu sistem insentif bagi tenaga kesehatan dalam layanan BPJS masih belum optimal, menyebabkan beban kerja tinggi dan memengaruhi kualitas layanan. Lesmana & Taufik (2023) mengungkapkan bahwa pengembangan sistem monitoring klaim BPJS melalui dashboard digital meningkatkan efisiensi pemrosesan klaim, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kualitas layanan rumah sakit.

Di Rumah Sakit Royal Prima Marelán, tenaga kesehatan tetap berkomitmen tinggi dalam melayani pasien BPJS, namun mereka kerap menghadapi tekanan akibat tingginya beban kerja serta terbatasnya dukungan yang tersedia, dukungan manajerial yang baik berperan penting dalam meningkatkan motivasi dan kinerja tenaga kesehatan. Sayangnya, dukungan tersebut di rumah sakit ini masih belum maksimal, sehingga dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan terhadap pasien BPJS. Menurut Efendy et al. (2022) diketahui bahwa aplikasi JKN Mobile meningkatkan kepuasan peserta BPJS, terutama dari segi efisiensi, keandalan, pemenuhan kebutuhan, dan privasi. Lain halnya dengan Wiknjopranoto & Nugraheni (2024) yang menyatakan bahwa rumah sakit kelas C menghadapi tantangan dalam sistem pembayaran paket dari BPJS yang berbeda dari sistem *fee-for-service*, memengaruhi optimalisasi keuangan rumah sakit.

Data yang diperoleh dari Rumah Sakit Royal Prima Marelán bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) tahun 2025 bahwa jumlah seluruh pegawai Rumah Sakit Royal Prima Marelán sebanyak 213 orang yang terdiri pegawai medis sebanyak 147 orang dan pegawai non medis sebanyak 66 orang. Rumah Sakit Royal Prima Marelán telah melayani pasien BPJS sejak 1 Februari 2015. Kerjasama ini bertujuan untuk membuka akses layanan kesehatan bagi masyarakat.

Kinerja tenaga kesehatan di Rumah Sakit Royal Prima Marelán menghadapi sejumlah tantangan yang memengaruhi kualitas pelayanan bagi pasien BPJS. Evaluasi manajemen rumah sakit menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kinerja tenaga kesehatan, seperti beban kerja yang tinggi, keterbatasan sumber daya, dan dukungan manajerial yang belum optimal. Tenaga kesehatan sering kali harus menangani jumlah pasien yang melebihi kapasitas ideal, sehingga sulit untuk memberikan perhatian dan perawatan yang maksimal. Hal ini berdampak pada pemenuhan standar pelayanan yang diharapkan, yang berpotensi menurunkan kualitas layanan bagi pasien BPJS.

Survei awal yang peneliti lakukan terkait tantangan tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien BPJS di era digital di Rumah Sakit Royal Prima Marelán mengungkap berbagai kendala yang dihadapi oleh tenaga medis dan administratif. Salah satu faktor utama

yang ditemukan adalah seringnya perubahan aturan BPJS tanpa sosialisasi yang memadai, yang menyebabkan kebingungan dalam penerapan kebijakan di lapangan. Tenaga kesehatan harus terus menyesuaikan diri dengan regulasi baru, seperti perubahan dalam sistem klaim, batasan layanan yang ditanggung, serta persyaratan administratif yang semakin kompleks. Selain itu, kendala teknis dalam penggunaan sistem digital BPJS, seperti gangguan pada aplikasi atau sistem verifikasi data yang lambat, turut menghambat kelancaran pelayanan pasien. Beban kerja tenaga kesehatan juga semakin bertambah karena harus menghadapi kendala administratif yang tidak jarang berujung pada penundaan atau penolakan layanan bagi pasien BPJS.

Perselisihan antara tenaga kesehatan dan pasien atau keluarga pasien juga menjadi tantangan utama dalam pelayanan BPJS. Salah satu pemicu konflik adalah perubahan kebijakan yang menyebabkan beberapa penyakit yang sebelumnya ditanggung oleh BPJS kini tidak lagi mendapatkan jaminan, sehingga pasien merasa dirugikan. Ketidakefahaman ini sering kali berujung pada ketegangan di ruang pelayanan, di mana tenaga kesehatan menjadi sasaran keluhan pasien yang kecewa dengan layanan yang diberikan. Selain itu, perbedaan persepsi mengenai hak dan kewajiban pasien dalam layanan BPJS juga sering menjadi sumber konflik. Pasien yang kurang memahami batasan layanan BPJS sering kali menuntut pelayanan yang sebenarnya tidak lagi tercakup dalam kebijakan atau aturan terbaru yang telah ditetapkan oleh BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Royal Prima Marelán, ditemukan bahwa dalam pelayanan pasien BPJS di era digital terdapat beberapa tantangan yang dihadapi. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan fasilitas digital, kesulitan dalam mengakses sistem BPJS secara *real-time*, beberapa tenaga kesehatan yang kurang mahir mengoperasikan komputer dan aplikasi BPJS, serta kendala teknis yang sering menghambat proses administrasi dan klaim. Beban kerja yang tinggi serta keterbatasan tenaga medis juga menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Studi Kualitatif: Tantangan dan Solusi Tenaga Kesehatan dalam Pelayanan Pasien BPJS di Era Digital di Rumah Sakit Royal Prima Marelán.

1.2. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, perlu dilakukan analisis lebih mendalam mengenai tantangan dan solusi yang dihadapi tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien BPJS di era digital, khususnya di Rumah Sakit Royal Prima Marelán. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada beberapa pertanyaan penelitian yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan pasien BPJS oleh tenaga kesehatan di era digital di Rumah Sakit Royal Prima Marelán.
2. Apa saja tantangan yang dihadapi tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien BPJS di era digital di Rumah Sakit Royal Prima Marelán?
3. Bagaimana dampak dari tantangan tersebut terhadap efektivitas pelayanan pasien BPJS di era digital di Rumah Sakit Royal Prima Marelán?
4. Apa solusi yang dapat diterapkan pada tenaga kesehatan untuk mengatasi tantangan tersebut dalam pelayanan pasien BPJS di era digital di Rumah Sakit Royal Prima Marelán?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi tantangan dan solusi tenaga kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan pasien BPJS di era digital di Rumah Sakit Royal Prima Marelان.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan proses pelayanan pasien BPJS oleh tenaga kesehatan di era digital di Rumah Sakit Royal Prima Marelان.
2. Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi tenaga kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan pasien BPJS di era digital di Rumah Sakit Royal Prima Marelان.
3. Menganalisis dampak dari tantangan yang dihadapi tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien BPJS di era digital di Rumah Sakit Royal Prima Marelان.
4. Mengeksplorasi solusi yang diterapkan untuk mengatasi tantangan dalam pelayanan pasien BPJS di era digital di Rumah Sakit Royal Prima Marelان.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat beberapa pihak, sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Peneliti
 Penelitian ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman mengenai tantangan dan solusi tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien BPJS di era digital, khususnya di Rumah Sakit Royal Prima Marelان. Dengan melakukan analisis mendalam, peneliti dapat mengidentifikasi efektivitas pelayanan, serta memperoleh wawasan yang dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman dalam menerapkan metode penelitian dan analisis data, yang dapat meningkatkan kompetensi peneliti dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan.
2. Manfaat bagi Pasien Rawat Inap
 Penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diterima pasien BPJS. Dengan mengidentifikasi tantangan dalam pelayanan, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan nyaman bagi pasien. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien serta mempercepat akses terhadap pelayanan medis yang dibutuhkan.
3. Manfaat bagi Rumah Sakit
 Bagi Rumah Sakit Royal Prima Marelان, penelitian ini dapat menjadi landasan untuk meningkatkan sistem pelayanan pasien BPJS di era digital. Hasil penelitian ini dapat membantu manajemen rumah sakit dalam merancang kebijakan yang lebih baik, mengoptimalkan penggunaan teknologi, serta meningkatkan efisiensi kerja tenaga kesehatan. Dengan perbaikan layanan, rumah sakit dapat meningkatkan citra dan kepercayaannya di mata masyarakat.
4. Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya
 Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi lebih lanjut tentang efektivitas pelayanan pasien BPJS di era digital. Peneliti berikutnya dapat memperdalam aspek tertentu, melakukan perbandingan dengan rumah sakit lain, atau mengembangkan solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berbasis teknologi.