

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan merupakan upaya negara dalam menjamin hak seluruh warga negara atas layanan kesehatan yang layak. Program ini secara formal dijalankan sejak tahun 2014 dan menjadi salah satu instrumen strategis negara untuk menjamin perlindungan sosial bidang kesehatan. Meski bertujuan universal, implementasinya di berbagai rumah sakit mitra, termasuk rumah sakit swasta seperti RSUD Royal Prima Marelani, masih menghadapi tantangan sistemik yang berdampak pada kualitas layanan kepada peserta BPJS. Tantangan tersebut semakin terasa saat rumah sakit harus menyeimbangkan aspek efisiensi, regulasi BPJS, dan kepuasan pasien.

Salah satu isu penting yang mencuat dalam implementasi kebijakan BPJS adalah lemahnya sosialisasi kebijakan kepada tenaga medis dan pasien. (C. N. Ginting et al., 2024) mencatat bahwa dari 75 tenaga medis yang disurvei di RSUD Royal Prima Marelani, hanya 41% yang benar-benar memahami prosedur klaim INA-CBGs dan alur rujukan BPJS. Minimnya pelatihan dan pembaruan informasi regulasi menjadi penyebab utama lemahnya pemahaman tersebut. Kondisi ini diperparah dengan terbatasnya media informasi di lingkungan rumah sakit, sehingga proses pelayanan kerap berjalan tidak sesuai standar yang ditetapkan oleh BPJS.

Kurangnya informasi tidak hanya terjadi di internal rumah sakit, tetapi juga berdampak langsung kepada pasien. (Chenyang, 2023) melaporkan bahwa 63% pasien BPJS di RSUD Royal Prima Marelani tidak mengetahui secara pasti hak dan kewajiban mereka dalam menggunakan layanan BPJS. Ketidaktahuan ini menyebabkan pasien kerap salah prosedur saat mengakses layanan, seperti gagal membawa surat rujukan atau tidak memahami alur pendaftaran online. Tidak tersedianya brosur, papan informasi visual, atau konseling terpadu bagi pasien menyebabkan rendahnya literasi kebijakan BPJS.

Persoalan prosedur administrasi juga menjadi hambatan besar dalam pelayanan BPJS. (Zevanya et al., 2025) menunjukkan bahwa waktu tunggu rata-rata pasien rawat jalan BPJS di RSUD Royal Prima mencapai 147 menit, jauh di atas rata-rata nasional yang berada di angka 90 menit. Prosedur validasi berkas, entri data ke sistem VClaim, serta proses antrian verifikasi manual memperlambat jalannya pelayanan. (Grasiah et al., 2024) menemukan bahwa 58% pasien

menyatakan tidak puas terhadap proses administratif di rumah sakit, khususnya saat pendaftaran dan pencetakan SEP (Surat Eligibilitas Peserta).

Keterbatasan kemampuan tenaga administrasi dalam memahami teknologi digital turut memperparah permasalahan prosedur. (Putri et al., 2023) mengungkapkan bahwa staf administrasi belum mendapatkan pelatihan memadai mengenai sistem informasi BPJS seperti VClaim atau PCare, sehingga banyak proses entri data yang keliru dan mengakibatkan penolakan klaim. Hal ini tidak hanya merugikan pasien tetapi juga rumah sakit yang mengalami penundaan pembayaran.

Selain prosedur administratif yang kompleks, ketersediaan layanan dan fasilitas bagi pasien BPJS di RSUD Royal Prima juga menjadi sorotan. (J. B. Ginting et al., 2024) mencatat bahwa hanya 68% pasien BPJS mendapatkan obat sesuai resep pada kunjungan pertama. Sisanya harus kembali keesokan hari atau membayar mandiri karena keterbatasan stok. Fakta ini menunjukkan bahwa rumah sakit belum mampu memenuhi standar ketersediaan formularium obat sebagaimana diatur dalam ketentuan BPJS.

Masalah serupa juga terjadi pada akses layanan spesialis. Pasien BPJS sering kali harus menunggu lebih lama dibanding pasien umum untuk mendapatkan jadwal konsultasi dengan dokter spesialis. Rata-rata waktu tunggu mencapai 3–5 hari, sebagaimana diungkapkan oleh (Santika et al., 2022), dan ini memunculkan persepsi ketidaksetaraan dalam pelayanan. Ketersediaan tempat tidur untuk pasien BPJS juga terbatas, hanya sekitar 30% dari total kapasitas rawat inap sebagaimana tercatat dalam laporan manajemen rumah sakit tahun 2023.

Kualitas pelayanan rumah sakit menjadi refleksi dari seluruh elemen sistem yang berjalan, mulai dari manajemen, SDM, infrastruktur, hingga kebijakan pelayanan. (Rizki et al., 2023) menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Royal Prima hanya mencapai skor 3,2 dari skala 5, lebih rendah dibandingkan pasien umum yang mendapat skor 4,1. Keluhan pasien banyak berfokus pada lamanya pelayanan, buruknya komunikasi dari tenaga medis, dan perlakuan berbeda terhadap pasien non-BPJS.

Ketepatan waktu pelayanan menjadi isu serius di instalasi gawat darurat dan rawat jalan. (Friandi et al., 2024) menyatakan bahwa pasien BPJS kerap harus menunggu dua hingga tiga kali lebih lama dari pasien umum, karena keterbatasan sistem triase dan distribusi dokter yang tidak proporsional. Data rumah sakit menunjukkan bahwa beban kerja tenaga medis untuk pasien BPJS meningkat 18% dalam satu tahun terakhir, namun tidak diimbangi dengan penambahan tenaga kerja.

Kompetensi dan empati tenaga medis turut memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan. (Pakpahan et al., 2022) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal memiliki korelasi tinggi dengan kepuasan pasien. Di RSUD Royal Prima, sebagian pasien BPJS merasa bahwa pelayanan yang diberikan bersifat terburu-buru dan minim interaksi. Hal ini berdampak pada kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan BPJS secara keseluruhan.

Kepuasan pasien merupakan hasil akhir dari keseluruhan proses pelayanan. Ketika pasien tidak mendapatkan haknya secara penuh, maka tingkat kepercayaan terhadap program JKN akan menurun. Dalam studi (Rizki et al., 2023), 27% pasien BPJS di RSUD Royal Prima menyatakan tidak akan kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut jika memiliki alternatif fasilitas lain. Ini menjadi peringatan serius bagi pengelola rumah sakit untuk segera memperbaiki sistem pelayanan yang ada.

Dukungan manajemen menjadi faktor penentu yang memoderasi hubungan antara kebijakan dan kualitas pelayanan. (C. N. Ginting et al., 2024) menilai bahwa RSUD Royal Prima belum memiliki unit khusus untuk pengelolaan dan monitoring pelayanan BPJS. Tidak adanya SOP terpadu dan lemahnya sistem reward–punishment membuat pelayanan bersifat reaktif, bukan strategis. Dalam banyak kasus, manajemen baru merespons masalah setelah munculnya keluhan besar dari pasien atau media.

Minimnya anggaran internal untuk peningkatan fasilitas dan pelatihan layanan BPJS juga menjadi hambatan. Laporan internal tahun 2023 menyebutkan bahwa hanya 12% dari total anggaran operasional rumah sakit yang dialokasikan untuk layanan BPJS. Akibatnya, pengadaan alat kesehatan dan rekrutmen tenaga tambahan kerap tertunda, sementara beban pasien BPJS terus meningkat setiap tahun. Hal ini menciptakan ketimpangan antara tuntutan regulasi dengan kapasitas layanan nyata.

Tidak adanya sistem pengawasan dan tindak lanjut keluhan pasien yang sistematis memperparah kondisi ini. (J. B. Ginting et al., 2024) melaporkan bahwa 46% dari total keluhan pasien BPJS tidak mendapatkan respons administratif dalam waktu tujuh hari kerja. Ketika keluhan tidak ditindaklanjuti, citra rumah sakit menurun dan kepercayaan terhadap pelayanan publik terganggu. Padahal, rumah sakit seharusnya menjadi institusi yang adaptif terhadap masukan masyarakat, terutama dalam konteks program jaminan sosial seperti BPJS.

Melalui berbagai fakta dan data di atas, jelas bahwa implementasi kebijakan BPJS di RSUD Royal Prima Marelan belum sepenuhnya berjalan optimal. Kelemahan dalam sosialisasi kebijakan,

kerumitan prosedur administrasi, keterbatasan fasilitas, serta rendahnya dukungan manajerial berkontribusi terhadap rendahnya kualitas layanan bagi peserta BPJS. Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan evaluasi mendalam serta rekomendasi berbasis data guna memperbaiki implementasi kebijakan BPJS dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Marelan secara berkelanjutan.

1.2. Rumusan Masalah

Pelaksanaan kebijakan BPJS Kesehatan sebagai bentuk jaminan sosial nasional telah menjadi tonggak penting dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Namun, efektivitas implementasinya di tingkat rumah sakit, khususnya rumah sakit swasta mitra seperti RSUD Royal Prima Marelan, masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa di antaranya meliputi lemahnya sosialisasi kebijakan kepada tenaga medis dan pasien, kompleksitas prosedur administrasi, serta keterbatasan layanan dan fasilitas yang tersedia bagi peserta BPJS. Di sisi lain, dukungan manajemen rumah sakit berperan penting dalam menentukan sejauh mana kebijakan tersebut dapat berdampak positif terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan kondisi tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada hubungan antara masing-masing aspek implementasi kebijakan BPJS dengan kualitas pelayanan, serta bagaimana peran moderasi dukungan manajemen rumah sakit memperkuat atau memperlemah pengaruh tersebut.

1. Bagaimana strategi implementasi kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Royal Prima Marelan memengaruhi dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pasien BPJS di RSUD Royal Prima Marelan dibandingkan dengan harapan pasien menurut mekanisme *positive*, *negative*, dan *zero disconfirmation* dalam Expectancy–Disconfirmation Theory (EDT)?
3. Bagaimana integrasi antara implementasi kebijakan JKN, pengukuran kualitas layanan (SERVQUAL), dan analisis kepuasan pasien (EDT) dapat menjadi dasar perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan di RSUD Royal Prima Marelan?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara komprehensif bagaimana implementasi kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sistem administrasi

pelayanan, ketersediaan serta akses layanan, dan peran manajemen rumah sakit berkontribusi terhadap pembentukan kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS di RSUD Royal Prima Marelan, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas pelaksanaan program JKN di tingkat fasilitas kesehatan dan merekomendasikan perbaikan strategis berbasis temuan lapangan.

1.3.2. Tujuan Khusus

Adapun yang menjadi tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis strategi implementasi kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Royal Prima Marelan terhadap dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL.
2. Mengevaluasi kualitas pelayanan pasien BPJS di RSUD Royal Prima Marelan dibandingkan dengan harapan pasien menurut mekanisme *positive*, *negative*, dan *zero disconfirmation* dalam Expectancy–Disconfirmation Theory (EDT).
3. Merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan melalui integrasi implementasi kebijakan JKN, SERVQUAL, dan EDT di RSUD Royal Prima Marelan