

[Type here]

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup dasar yang dibutuhkan manusia. Di Indonesia kebutuhan hidup manusia berupa kesehatan ini telah dibuatkan suatu program jaminan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan tersebut. Seperti tercantum dalam Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses/sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau (Suaib dkk., 2019). Berdasarkan pendapat Herlambang (2020) bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama tanpa membedakan status derajat seseorang yang merupakan hak asasi manusia untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang layak.

Dalam undang-undang pasal 28 H ayat (1) dinyatakan bahwa. “Setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik” (UUD 1945, 2020). Oleh sebab itu negara berkewajiban menyediakan fasilitas kesehatan yang berkualitas sehingga hak orang untuk sehat dapat

terpenuhi salah satunya dengan menyediakan rumah sakit umum.

Di Indonesia salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar untuk masyarakat adalah rumah sakit, yang mana rumah sakit mampu memberikan pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitas medik dan pelayanan perawatan. Perkembangan Rumah Sakit awalnya hanya memberi pelayanan yang bersertifikat penyembuhan (*kuratif*) terhadap pasien melalui rawat inap tetapi saat ini juga bersifat pemulihan (*rehabilitas*). Kedua pelayanan tersebut secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan (*promotif*) dan pencegahan (*preventif*). Dengan demikian, sasaran pelayanan kesehatan Rumah Sakit bukan hanya untuk individu pasien, tetapi juga berkembang untuk keluarga pasien dan masyarakat umum (Herlambang, 2020).

Kesehatan itu merupakan kebutuhan pokok manusia. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang bertujuan membangun kesehatan demi Indonesia sehat maka salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah adalah membentuk suatu badan penjamin kesehatan yang sering kita kenal dengan istilah BPJS. Badan Penyelenggara Jaminana Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (UU No 24 tahun 2024). BPJS Kesehatan adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, yaitu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program JKN bertujuan memberikan jaminan finansial kepada seluruh masyarakat Indonesia untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dasar

mereka. BPJS Kesehatan diwajibkan bagi seluruh warga negara Indonesia (Adrian, 2020).

BPJS ini mempunyai hak yang sama dengan pasien umum lainnya untuk menerima pelayanan yang memuaskan dari pihak Rumah Sakit. Mengingat program pemerintah di bidang Kesehatan ini, merupakan program baru serta bertujuan untuk mengendalikan mutu dan biaya kesehatan, agar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, serta mempunyai prospek yang baik bagi Rumah Sakit mengingat program ini wajib bagi seluruh warga Negara Indonesia, maka Rumah Sakit bertanggung jawab untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas agar dipilih oleh masyarakat peserta BPJS. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu : bukti langsung, kehandalan, keyakinan, responsif dan empati (Saputro,2019).

Menurut data BPJS Kesehatan, penduduk Indonesia yang berjumlah 257,5 juta jiwa yang terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Sosial,dengan tingkat kepuasan 75%. Menurut data per 31 Oktober 2024, tercatat jumlah masyarakat yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan adalah 277.538.004 jiwa, dengan perkiraan tingkat kepuasan 50% . Adapun data terbaru per 25 Januari 2025 menyebutkan bahwa jumlah total peserta BPJS Kesehatan adalah 278.467.057 jiwa. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cirebon pada Tahun 2025 dengan jumlah kepesertaan mencapai 12.300 orang yang terdaftar pada 32.609 perusahaan (profil Bpjs Ketenagakerjaan jawabarat, 2024).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 10 pasien BPJS pada tanggal 13 Mei 2025! bahwasannya pelayanan BPJS sudah dilaksanakan di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon pelayanannya sigap dan tidak memerlukan waktu yang lama. Sehingga dari 10 orang yang diwawancarai di dapatkan bahwa 7 dari 10 orang mengatakan puas dengan pelayanan BPJS dan 3 orang lainnya yang sudah merasa cukup puas dengan pelayanan BPJS.

Menurut Tjiptono (2020) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Sebuah rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Dalam menilai kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi yaitu reliability (Keandalan), responsiveness (Daya Tanggap), assurance (Jaminan), empathy (Perhatian), tangibles (Bukti Fisik) (Triwibowo, 2021).

Beberapa penelitian yang juga membahas tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh beberapa peneliti diantaranya oleh Farianita (2024) terhadap 20 responden pasien peserta BPJS pada instalasi rawat jalan di

Rumah Sakit Sumber Hurip sebanyak 7 orang menyatakan keluhan terhadap waktu pelayanan yang terlalu lama dan antrian yang tidak teratur, 4 orang) menyatakan keluhan kurangnya ramah dan sabar petugas kesehatan ketika memberikan pelayanan dan 3 menyatakan keluhan terhadap kenyamanan pelayanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan masih rendah. Selanjutnya penelitian lain yang dilakukan Widiasih dkk (2023) menunjukkan dari 215 responden 45,1% atau sebanyak 97 orang mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan BPJS kesehatan dan 15,8% atau 34 orang mempunyai persepsi sangat baik dan yang terakhir 39,1% atau 84 orang mempunyai persepsi yang tidak baik. Namun berbeda dengan penelitian oleh Prakoso (2024) yang menyatakan bahwa mutu yang diberikan terhadap peserta BPJS kesehatan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam peraturan yang berlaku

Berdasarkan data yang diperoleh dari *medical record* Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon. Pada tahun 2022 pengguna BPJS di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon berjumlah 61.337. Pada tahun 2023 berjumlah 52.601. Pada Tahun 2025 pengguna BPJS di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon berjumlah 58.920 orang. Berdasarkan data yang didapat, dapat disimpulkan bahwa pengguna BPJS di Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon mengalami fluktuasi dalam 3 tahun terakhir. Penurunan yang dialami pada tahun 2023 dikarenakan sebagian besar pasien yang berobat di Rumah Sakit Mitra Plumbon merupakan pasien yang belum memiliki jaminan kesehatan

nasional yaitu BPJS (Profil Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang gambaran kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Kebidanan Ranap 4 Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon tahun 2025

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Kebidanan Ranap 4 Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon tahun 2025.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

“Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Kebidanan Ranap 4 Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon tahun 2025?”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Kebidanan Ranap 4 Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon tahun 2025.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

Mengetahui gambaran kepuasan pasien pengguna BPJS meliputi *Responsiveness, Tangible, Reliability, Assurance, Empathy*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

**Hasil** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap peningkatan pelayanan yang berkualitas.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon**

Dengan dilakukannya penelitian ini dapat diambil manfaat dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit dan dijadikan sebagai masukan data serta rujukan dalam mengambil suatu keputusan dalam proses memberikan pelayanan yang berkualitas di masa yang akan datang.

#### **2. Bagi Institusi Teknologi dan Kesehatan Mahardika**

Bagi institusi kampus yaitu Program Studi Ilmu Keperawatan dapat menambah bahan kepustakaan dan bahan referensi untuk pengembangan ilmu keperawatan terutama sehingga dapat disalurkan kepada mahasiswa sebagai pembelajaran dan praktik dalam hal memberikan pelayanan yang berkualitas di bidang manajemen keperawatan.

#### **3. Bagi peneliti selanjutnya**

Sebagai sarana perbandingan antara teori yang didapatkan di perkuliahan dengan praktek yang ada dilapangan, sehingga pengalaman selama penelitian dapat dijadikan acuan untuk pengembangan diri dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas serta peka terhadap masalah-masalah yang biasa terjadi dalam bidang pelayanan.

## 1.6 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Penelitian Terkait**

Peneliti / Tahun	Judul	Metode	Hasil	Perbandingan
Rafika Farianita Tahun 2025	Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Kurnia kasih Cirebon periode Desember 2024	Jenis penelitian yang dilakukan ialah analitik observasional dengan pendekatan cross sectional, dilengkapi dengan kajian kualitatif. Sampel penelitian adalah pasien peserta BPJS yang berobat di instalasi rawat jalan sebanyak 96 pasien.	Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi prosedur pelayanan (pendaftaran) $p=0,004$ , persepsi pelayanan sumber daya manusia (tenaga kesehatan) $p=0,039$ , persepsi pelayanan obat $p=0,004$ , dan persepsi fasilitas $p=0,011$ dengan kepuasan peserta BPJS.	Penggunaan sampel pada peneltian yang dilakukan Farianita menggunakan pasien rawat jalan sedangkan yang peneliti lakukan pada apsien rawat inap. Kualitas pelayanan pada penelitian menggunakan dimensi prosedur pelayanan (pendaftaran) dan sumber daya manusia sedangkan yang penulis lakukan yaitu pada dimnesi <i>Tangibility, reliability, responsiveness, assurance, emphyaty</i>
Eka Widiasih dkk Tahun 2025	Persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di Rumah Sakit Permata Kasih.	Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang berkunjung di Rumah Sakit Permata Kasih yang berjumlah 215 orang.	Hasil penelitian didapatkan Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 123 orang (57,2%) sebagian besar responden berumur > 29 tahun sebanyak 154 orang (71,6%), sebagian besar responden berpendidikan SD sebanyak 96 orang (44,7%), sebagian besar responden ibu rumah tangga sebanyak 106 orang	Metode dan penggunaan dimensi kualitas pelayanan memiliki kesamaan, namun terdapat perbedaan yaitu peneliti sebelumnya mengaitkan kepuasan dengan tingkat pendidikan peserta BPJS

Peneliti / Tahun	Judul	Metode	Hasil	Perbandingan
			<p>(49,3%), sebagian besar responden mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan BPJS sebanyak 97 orang (45,1%). Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan kesehatan seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik agar mendapatkan nilai kualitas pelayanan menjadi “Sangat Baik”</p>	
Sigit Budhi Prakoso Tahun 2025	Efektivitas pelayanan kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Dukupuntang	Deskriptif	<p>Berdasarkan hasil penelitian bahwa efektivitas mekanisme dan manfaat BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Dukupuntang dalam kategori efektif tersebut dapat dilihat dari persentasi yang didapat dari kepesertaan, manfaat, fasilitas kesehatan dan mutu. Melihat dari hasil tersebut terdapat juga persentase yang rendah antara lain pada kepesertaan masyarakat yang menyatakan bahwa</p>	Peneliti sebelum menggunakan metode deskriptif kualitatif sedangkan yang penulis lakukan menggunakan metode deskriptif kuantitatif

Peneliti / Tahun	Judul	Metode	Hasil	Perbandingan
			<p>masih kesulitan dalam proses menjadi peserta BPJS Kesehatan, dimana proses pendaftaran sampai dengan aktivasi kartu peserta terlalu lama sehingga masyarakat merasa kesulitan ketika memerlukan dalam waktu yang mendadak, masyarakat masih terdapat kesulitan pada fasilitas kesehatan terdapat Puskesmas yang tidak memiliki apotek siaga 24 jam, sedangkan pada variabel mutu menyatakan hanya ada dokter persalinan yang beroperasi 24 jam. Saran dari hasil penelitian, lebih ditingkatkan pelayanan lagi agar tercapainya tujuan program BPJS Kesehatan yang sudah masuk dalam kriteria efektif perlu dipertahankan dan ditingkatkan lebih optimal, sosialisasi/ pengenalan terhadap masyarakat tentang manfaat dan kegunaan menjadi peserta BPJS Kesehatan dengan cara sosialisasi</p>	

Peneliti / Tahun	Judul	Metode	Hasil	Perbandingan
			secara langsung terhadap masyarakat itu sendiri.	
Nina Apriani, Rossi Suparman, Mamlukah, Lely Wahyuniar (2023)	Faktor-faktor yang berhubungan kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan kesehatan (BPJS) terhadap layanan whatsapp siap 45 dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan 2023	Penelitian ini merupakan jenis penelitian mixed methods dengan menggunakan desain penelitian Korelasional untuk penelitian kuantitatif dan The Explanatory Sequential Design untuk penelitian kualitatif. Populasi penelitian ini berjumlah 5.445 orang dan sampel berjumlah 373 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Analisis data meliputi analisis univariat, uji korelasi Rank Spearman dan uji regresi logistik.	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara fasilitas ( $p = 0,004$ ), waktu layanan ( $p = 0,043$ ), kecepatan layanan ( $p = 0,049$ ), perilaku pelaksana ( $p = 0,046$ ), empati ( $p = 0,049$ ) dan penanganan komplain ( $p = 0,043$ ) dengan kepuasan pasien. Variabel paling dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu variabel penanganan komplain dengan nilai $p = 0,046$ dan OR 2,014 (95% CI : 0,418 - 2,458).	Penelitian Apriani menggunakan mix methode sementara yang penulis lakukan deskriptif kuantitatif
Erni Faturahmah,	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap	Penelitian ini merupakan penelitian	Hasil penelitian kepuasan pasien BPJS kelas I, kelas II	Hanya menggunakan satu dimensi yaitu dimensi <i>responsiveness</i>

Peneliti / Tahun	Judul	Metode	Hasil	Perbandingan
Susanti (2022)	Kualitas Layanan Petugas Medis Melalui Faktor <i>Responsiveness</i> Di Ruang Rawat Inap RSUD Bima	deskriptif kuantitatif, dengan Pendekatan <i>cross sectional study</i> . Lokasi penelitian yaitu di ruang rawat inap RSUD Bima. Waktu penelitian tahun 2017. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 66 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>stratified random sampling</i> yang dibagi menjadi 3 kelompok yaitu kelompok BPJS kelas I, kelas II dan kelas III. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas ( <i>independen</i> ) yakni factor <i>responsiveness</i> dan variabel terikat ( <i>dependen</i> ) yakni kepuasan pasien BPJS. Penelitian ini menggunakan teknik analisis univariat (distribusi	dan kelas III, yaitu 49 (74,2%) pasien merasa sangat puas, 9 (13,6%) pasien merasa puas, dan 8 (12,1%) pasien merasa cukup puas dengan pelayanan petugas medis di ruang rawat inap RSUD Bima. Hasil uji <i>Chisquare</i> dimensi <i>responsiveness</i> kepuasan pasien BPJS kelas 1, dan kelas 3 dengan nilai $\rho=0,010$ . Sedangkan pada pasien BPJS kelas II nilai $\rho=0,056$ . Kesimpulan dimensi <i>responsiveness</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS kelas 1, dan kelas 3, sedangkan pada pasien BPJS kelas II tidak memiliki pengaruh yang signifikan.	sedangkan penulis menggunakan dimensi <i>Tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i>

Peneliti / Tahun	Judul	Metode	Hasil	Perbandingan
		frekuensi) dan bivariate ( <i>Chisquare</i> ).		

<p>Risma dewi, Fikri Faidul Jihad (2023)</p>	<p>Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan</p>	<p>Metode penelitian menggunakan jenis kuantitatif dengan desain <i>Cross-sectional</i>, Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner oleh 99 pasien rawat jalan di puskesmas. Analisis data dilakukan dengan mengaplikasikan uji statistik chi-square. Sampel dipilih dengan metode <i>Purposive Sampling</i>.</p>	<p>Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara aspek "<i>tangible</i>" dan tingkat kepuasan pasien (P-value 0,053). Begitu juga, tidak ada hubungan yang signifikan antara "<i>reliability</i>" dan tingkat kepuasan pasien (P-value 1,000). Namun, terdapat hubungan yang signifikan antara "<i>responsiveness</i>" dan tingkat kepuasan pasien (P-value 0,024). Aspek "<i>assurance</i>" tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (P-value 0,988), sementara "<i>empathy</i>" menunjukkan hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (P-value 0,034). Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada dua variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien, yaitu dimensi "<i>responsiveness</i>" dan dimensi "<i>empathy</i>," sementara tiga variabel lainnya,</p>	<p>Perbedaannya hanya pada ap sien rawat jalan dan rawat inap</p>
--	--	---	--	---

			<p>yaitu dimensi "tangible," dimensi "reliability," dan dimensi "assurance," tidak memiliki hubungan yang signifikan. Penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan untuk mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Suak Ribee, Kabupaten Aceh Barat, dengan fokus pada meningkatkan kepuasan pasien</p>	
--	--	--	--	--