

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas pokok penting sebagai pelayanan negara dan pelayanan masyarakat. Misi tersebut secara bebas tertuang dalam alenia ke empat pembukaan UUD 1945 yang meliputi empat bidang pelayanan dasar mesin kepada masyarakat yaitu perlindungan seluruh rakyat indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia ,pemajuan kesejahteraan umum, dan kesejahteraan umum indonesia (Hidayatullah, 2024).

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri (Suyuti, 2021). Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintah, menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik”

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang wajib untuk ditingkatkan mengingat kesehatan adalah salah satu unsur penting dalam kehidupan manusia (W. D. Savira & Subadi, 2023). Pelayanan kesehatan bagi masyarakat merupakan salah satu yang paling disoroti karena di anggap kurang baik dalam pelayanan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat di ketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan.

Meningkatkan tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan sangat perlu di tingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah merupakan tugas pemerintah daerah. Hal ini berkaitan erat dengan tugas pokok dan fungsi pemerintah, yaitu memberikan pelayanan bagi masyarakat, maka akan memberikan citra yang positif bagi pemerintah daerah (Sukmawati et al., 2021).

Kualitas Pelayanan Kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan, dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia secara wajar, dan diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika dengan memerhatikan masyarakat konsumen (W. D. Savira & Subadi, 2023)

Kualitas pelayanan pasien juga merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan sangat sulit menilai tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat pelaksanaan layanan (Mukhlisin & Dewi, 2023). Kualitas pelayanan yang dirasakan diukur sebagai perbedaan antara persepsi dan harapan yang dikenal sebagai kesenjangan. Dalam Undang-Undang 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 penduduknya termasuk masyarakat miskin atau tidak mampu.

Menurut Tjiptono Dalam (Monica & Marlius, 2023), kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan kemampuan perusahaan untuk mengelola tingkat keunggulan tersebut agar memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan bisa dinyatakan sebagai suatu penyesuaian terhadap karakteristik, dimana ini dianggap fungsi titik pada keunggulan untuk memenuhi apa yang konsumen butuhkan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci keberhasilan di berbagai perusahaan (Arini et al., 2025). Dalam peraturan Gubernur Aceh nomor 13 tahun 2018 pasal 3 tentang jaminan kesehatan aceh menyebutkan bahwa Mewujudkan akses dan pelayanan Kesehatan bagi seluruh penduduk aceh yang berkualitas dan terintegrasi.

Program baru pemerintah pusat lewat Kementerian Kesehatan (Kemenkes) memberikan Jaminan Sosial kesehatan bagi masyarakat melalui badan penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan (BPJS), Program BPJS Kesehatan masing menghadapi kendala dalam hal sosialisasi dalam masyarakat, sebagian besar masyarakat belum sepenuhnya memahami prosedur dan alur yang harus dilalui untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan, baik itu dalam proses pendaftaran, klaim, maupun prosedur lainnya. Hal ini menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian baik bagi peserta BPJS maupun petugas yang terlibat dalam pelayanan. Akibatnya penyelenggara BPJS Kesehatan seringkali menghadapi keluhan, protes, dan kritik tajam dari keluarga pasien yang merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan.

BPJS tidak hanya dipermudah akses bagi masyarakat miskin tetapi juga memberikan kemudahan bagi pasien untuk berobat di Rumah Sakit Cut Mutia Kota Lhokseumawe dan berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan sesuai harapan dan kebutuhan pasien. Namun masalah yang

sering muncul bagi pengguna BPJS adalah keluhan terkait asuhan keperawatan dan pengobatan tidak semua tersedia secara gratis, pelayanan yang diberikan seringkali di anggap tidak memuaskan bagi pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sarah Nadia pada tahun 2021 bahwa ada hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam mendapatkan pelayanan di poliklinik mata RSUD Cut Meutia dengan nilai p -value 0,002 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien (Sarah Nadia, 2021). Kemudian Penelitian yang dilakukan Mukhlisin dan Risna Dewi pada tahun 2023 menunjukkan bahwa rendahnya sarana dan prasarana di RSUD serta tingkat minimum disiplin yang diperlukan pada semua karyawan (Mukhlisin & Dewi, 2023).



Sumber : Aceh Journal National Network

Gambar 1. 1 **Artikel Online Keluarga Pasien Keluhkan Pelayanan RSUD Cut Meutia**

Berdasarkan observasi awal peneliti melalui berita online dengan judul berita “Keluarga Pasien Keluhkan Pelayanan RSUD Cut Meutia” dan “Ini Kata Kepala BPJS Lhokseumawe Terkait Keluhan Pasien Rsud Cut Meutia”. Berdasarkan berita tersebut beberapa keluarga pasien dan pasien mengeluhkan pelayanan di rumah sakit umum daerah cut meutia, seperti keluhan pasien yang mendapatkan pelayanan yang tidak baik seperti penanganan yang lama dan adanya kelalaian dalam pemeriksaan pasien (Portalsatu.com, Minggu 1 Desember

2024), Dan ada juga pasien yang mengeluhkan tentang oknum petugas medis yang meminta uang sebesar RP 500.000 untuk biaya pemeriksaan laboratorium yang tidak ditanggung BPJS, sedangkan pernyataan ibu Yasmine Ramadhana Harahap selaku Kepala BPJS kesehatan cabang Lhokseumawe dana tersebut di tanggung oleh BPJS Kesehatan. (Aceh Journal National Network, Minggu 1 Desember 2024)

Hasil pra survey yang peneliti lakukan di RSUD Cut Meutia pada tanggal 25 Juni 2025 dengan 30 responden untuk mendapatkan data awal penelitian terkait analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Aceh Utara, maka hasil tersebut peneliti tampilkan dalam Tabel Rata-rata Skor Tiap Pernyataan (Pra-Survey) :

Tabel 1. 1
Pra-Survey Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS

Pernyataan	F (Frekuensi) %				
	SS	S	N	TS	STS
Rumah sakit konsisten memberikan layanan yang sama kepada semua pasien.	0	13,3	40	30	16,7
Petugas cepat menanggapi permintaan atau keluhan saya.	0	20	33,3	43,3	3,4
Saya merasa aman saat mendapatkan perawatan di rumah sakit ini.	0	30	46,7	16,7	6,6
Petugas bersikap ramah dan tidak membedakan pasien umum dan BPJS.	3,3	10	46,7	23,3	16,7
Fasilitas kamar rawat inap bersih dan nyaman.	0	6,7	6,7	33,3	53,3
Saya sangat puas terhadap pelayanan rumah sakit	3,3	13,3	40	40	3,4
Informasi yang diberikan oleh petugas jelas dan mudah di pahami.	3,3	30	50	16,7	0
Proses layanan terasa efisien (Tidak bertele- tele)	3,4	10	53,3	33,3	0
Proses Pendaftaran layanan kesehatan sangat cepat	3,3	33,3	36,7	23,3	3,4

Sumber : Data Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari total sampel 30 yang penulis jadikan sampel awal, dimana dapat dilihat bahwa untuk implementasi RSUD Cut Meutia menunjukkan penilaian yang berbeda-beda, dapat di simpulkan Fasilitas Kamar yang kurang bersih, layanan dari rumah sakit yang lambat dan sebagian besar pasien merasa penjelasan prosedur masih kurang jelas.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Aceh Utara**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia?
2. Apakah Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Aceh Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagaai berikut

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Aceh Utara.

2. Untuk Mengetahui Faktor Faktor Apasaja Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Terhadap Pelayanan Kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat di tinjau dari manfaat teoritis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang terkait dengan kepuasan pasien dan ilmu terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah kebijakan dimasa depan khusus di pelayanan BPJS kesehatan
- b. Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS