

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Waktu tunggu (*waiting time*) merupakan waktu yang dibutuhkan pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan dimulai dari pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter (Musinguzi, 2013). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan citra dan reputasi dari rumah sakit itu sendiri, karena waktu tunggu pasien dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. (Dewi, 2015). Lamanya waktu tunggu pasien menunjukkan ketidakefektifan pada pelayanan di rumah sakit. Hal ini karena, tidak hanya kesembuhan pasien saja, tetapi juga kualitas pelayanan yang diterima pasien menentukan kepuasan pasien. Pasien akan merasakan kepuasan jika pelayanan yang mereka peroleh sesuai atau melampaui harapan mereka. Sebaliknya, jika pasien merasakan ketidakpuasan dan kekecewaan, maka pelayanan yang mereka peroleh tidak sesuai dengan yang diharapkan. (Wulandari, 2018).

Sebagai salah satu bagian dari fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang menyeluruh, paripurna, dan terpadu kepada seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, penyelenggaraan rumah sakit ingin membuat semua individu lebih mudah memperoleh layanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau. (Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI, 2009). Hal ini pun sejalan dengan tujuan utama dari BPJS Kesehatan yaitu untuk membuka akses layanan kesehatan kepada seluruh masyarakat tanpa kesulitan biaya. Untuk itu, guna menyelaraskan tujuan di antara keduanya, rumah sakit dan BPJS Kesehatan berkolaborasi agar dapat mempermudah masyarakat untuk merasakan manfaat dan pelayanan di rumah sakit.

BPJS Kesehatan adalah suatu badan hukum publik yang dibuat pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh perlindungan kesehatan dan akses ke pelayanan kesehatan yang komprehensif dan merata (Kementerian Keuangan (Kemenkeu) RI, 2013). Hingga saat ini, tercatat jumlah cakupan

kepesertaan BPJS Kesehatan telah mencapai 258 juta jiwa atau setara dengan 93% dari total penduduk Indonesia per tanggal 1 Juni 2023. Selain itu, program BPJS Kesehatan ini juga berhasil mengurangi porsi pengeluaran masyarakat terhadap biaya pelayanan kesehatan dari 49% menjadi 25% hanya dalam kurun waktu 8 tahun (BPJS Kesehatan, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa program BPJS Kesehatan di Indonesia telah mencapai sebuah ekosistem yang handal dalam memberikan banyak manfaat kepada masyarakat. Akan tetapi, terlepas dari berbagai capaian yang telah dilakukan, BPJS Kesehatan juga masih memiliki berbagai permasalahan yang perlu untuk dibenahi.

Dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan sering kali mendapati banyaknya komentar negatif dan keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang tidak sesuai dan kurang memuaskan. Menurut Direktur Utama BPJS Kesehatan, Ali Ghufron, waktu tunggu yang lama serta diskriminasi merupakan keluhan yang paling banyak dilaporkan oleh pengguna BPJS Kesehatan (BBC News, 2023). Selain itu, berdasarkan hasil survei *BPJS Watch* di Jawa Timur, diperoleh sejumlah masalah yang berhubungan dengan mutu pelayanan yang buruk, salah satunya yaitu lamanya waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan kesehatan (Prabanastiti, 2018). Di satu sisi, jumlah kepesertaan pasien BPJS Kesehatan yang kian meningkat di tiap tahunnya dibarengi dengan kebijakan yang mengharuskan rumah sakit untuk melakukan pemeriksaan pasien BPJS Kesehatan, menyebabkan antrian pendaftaran yang terus meningkat (Heryana, Mahadewi dan Ayuba, 2019).

Dalam penelitian (Sholihah *et al.*, 2020), didapati bahwa mayoritas informan mengalami waktu tunggu pelayanan yang tidak sesuai standar atau > 60 menit (94.9%) dan sebanyak 55.9% responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Islam Bogor. Hal ini pun sejalan dengan penelitian (Ernawati, Pertiwiwati dan Setiawan, 2019), didapati bahwa hasil penelitian ditemukan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya didominasi dengan tanggapan tidak baik atau lebih dari 60 menit sebanyak 159 orang (79,9%) dan terdapat keterkaitan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien. Diperkuat lagi dengan penelitian dari (Dewi, 2015), berdasarkan hasil dari kuesioner yang diberikan kepada 30 pasien menunjukkan bahwa 43,3% dari mereka tidak puas dengan waktu

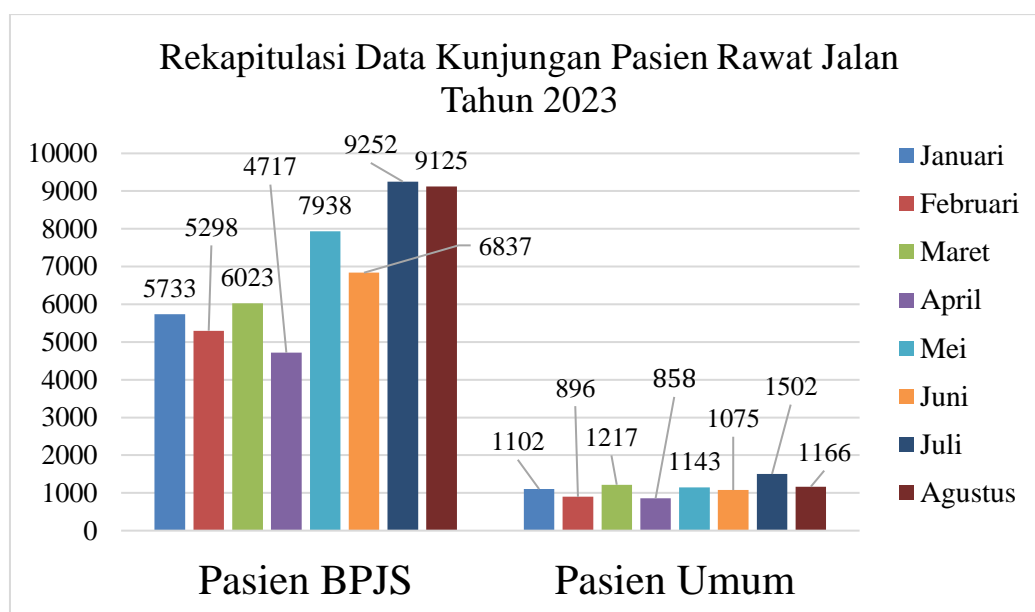
tunggu pendaftaran, dan 63,3% dari mereka menyampaikan bahwa waktu tunggu > 10 menit. Peneliti tersebut berpendapat bahwa mayoritas ketidakpuasan pasien disebabkan oleh pelayanan yang lama dan antrian yang panjang. Permasalahan-permasalahan terkait waktu tunggu pasien BPJS seperti ini mayoritas dikeluhkan oleh masyarakat yang memperoleh layanan kesehatan di rumah sakit (BBC News, 2023).

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan berkewajiban untuk dapat menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas berdasarkan pedoman yang telah disahkan. Hal ini karena, salah satu visi dari pelayanan kesehatan yaitu agar terciptanya tingkat kesehatan masyarakat yang memberikan kepuasan pelanggan (*consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif dan efisien (Agustianingsih, 2016). Pasien mengharapkan pelayanan kesehatan yang cepat, nyaman, dan tanggap ketika pasien mengeluh tentang penyakitnya (Mulyadi et al, 2013). Di rumah sakit, pelayanan pendaftaran memegang peranan yang penting dalam menjadi indikator pengukuran mutu pelayanan kesehatan (Kusumawardhani *et al.*, 2023), karena pelayanan pendaftaran merupakan ujung tombak yang utama dalam menyediakan kesan pertama yang baik kepada pasien. Akan tetapi, pelayanan pendaftaran masih memiliki banyak sekali permasalahan, khususnya terkait lamanya waktu tunggu pasien BPJS Kesehatan. Pasien tidak akan menilai suatu pelayanan kesehatan hanya dari keterampilan dan keahlian petugasnya saja, tetapi juga dari waktu tunggu pelayanannya (Kusumawardhani *et al.*, 2022). Ketidakpuasan pasien dan keterlambatan diagnosis/pengobatan dapat terjadi akibat dari waktu tunggu yang lama. Selain itu, keterbatasan jumlah staf, kurangnya koordinasi dan komunikasi antar staf, dan fasilitas yang kurang mendukung adalah beberapa penyebab dari lambannya waktu tunggu pelayanan pendaftaran (Nurmaida, 2022).

Rumah Sakit dr. Suyoto merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tipe B yang memiliki berbagai jenis pelayanan mulai dari pelayanan pendaftaran hingga rekam medis. Rumah Sakit dr. Suyoto sampai saat ini masih terus menjadi rumah sakit yang menerima pasien rujukan dan menyediakan layanan perawatan dengan metode pembayaran bantuan BPJS Kesehatan. Berdasarkan data hasil survei kepuasan pelanggan di Rumah Sakit dr. Suyoto selama bulan Januari hingga

Maret 2022, ditemukan bahwa pelayanan pendaftaran rawat jalan memperoleh indeks kepuasan pasien terendah kedua dengan nilai 78,11. Selain itu, berdasarkan hasil *review* dan tanggapan masyarakat melalui internet, ditemukan bahwa pelayanan pendaftaran serta poliklinik di instalasi rawat jalan Rumah Sakit dr. Suyoto khususnya bagi pasien BPJS masih belum dapat dikatakan maksimal. Hal ini dikarenakan masih terdapat banyaknya keluhan masyarakat terkait lamanya waktu tunggu, pelayanan yang kurang terorganisir, serta petugas yang kurang responsif dan informatif.

Hal inipun diteguhkan lagi dengan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 13 Oktober 2023 di Rumah Sakit dr. Suyoto. Didapatkan informasi bahwa total kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto pada tahun 2023 mencapai 63.882 jiwa dari kurun waktu Januari hingga Agustus.



Sumber: Data Sekunder Rumah Sakit dr. Suyoto

Grafik 1. Rekapitulasi Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto Tahun 2023

Berdasarkan grafik di atas, diketahui bahwa jumlah pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto lebih banyak 6 kali lipat dibandingkan dengan jumlah pasien umum pada rentang bulan Januari hingga Agustus 2023. Hal ini

menunjukkan bahwa mayoritas pengguna jasa layanan kesehatan di Rumah Sakit dr. Suyoto berasal dari pengguna BPJS dan rata-rata jumlah pasien yang berkunjung per harinya yaitu mencapai 800 jiwa. Di samping itu, jumlah loket pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto hanya sebanyak 3 loket pendaftaran saja untuk melayani pasien BPJS maupun yang umum. Permasalahan lain yang ditemukan yaitu di Rumah Sakit dr. Suyoto belum adanya sarana untuk pasien melakukan anjungan pendaftaran mandiri dari rumah dan masih menggunakan sistem rekam medis yang manual. Sehingga hal ini dapat menimbulkan antrian yang panjang di rumah sakit dan waktu tunggu yang lama.

Oleh karena itu, mengingat pentingnya upaya meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit khususnya pada bagian pelayanan pendaftaran, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Pasien Pengguna BPJS Kesehatan terhadap Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto Tahun 2023”.

I.2 Rumusan Masalah

Pelayanan pendaftaran memegang peranan yang penting dalam menjadi indikator pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Hal ini karena, pelayanan pendaftaran merupakan pintu gerbang yang utama dalam memberikan kesan pertama kepada pasien. Sehingga baik buruknya pelayanan pendaftaran dapat menjadi salah satu acuan penilaian bagi masyarakat terkait dengan keseluruhan pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit dr. Suyoto ditemukan bahwa banyaknya keluhan masyarakat terkait dengan lamanya waktu tunggu, khususnya pada pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto. Lalu permasalahan lain yang ditemukan yaitu di Rumah Sakit dr. Suyoto belum tersedianya sarana antrian pendaftaran *online* bagi pasien BPJS serta loket pendaftaran pasien BPJS dan umum yang tidak terpisah. Untuk itu, peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana peran pelayanan pendaftaran bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto Tahun 2023?”.

I.3 Tujuan

I.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelayanan pendaftaran pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto Tahun 2023.

I.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Menganalisis pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap waktu tunggu rawat jalan di rumah sakit dr. Suyoto Tahun 2023.
- b. Mengidentifikasi faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan pendaftaran pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto Tahun 2023.
- c. Mengidentifikasi lamanya waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran pasien pengguna BPJS Kesehatan di rawat jalan Rumah Sakit dr. Suyoto Tahun 2023.
- d. Merumuskan strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto Tahun 2023.

I.4 Manfaat

I.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk memperkuat teori dan penelitian mengenai pelayanan pendaftaran pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto Tahun 2023.

I.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana memperluas wawasan dalam hal mengevaluasi pelayanan pendaftaran pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto Tahun 2023.

b. Bagi Rumah Sakit

Sebagai alat evaluasi dan perbaikan mengenai pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Selain itu, dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menyusun suatu kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya bagi para pasien pengguna BPJS Kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto.

c. Bagi Pasien/Masyarakat

Dapat memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat khususnya pasien pengguna BPJS Kesehatan dalam hal pengetahuan terkait faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan pendaftaran, sehingga pasien pengguna BPJS Kesehatan dapat lebih *aware* lagi terkait hal-hal yang dibutuhkan dan perlu untuk dilakukan guna mengatasi hambatan dalam pelayanan rawat jalan.

I.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini meliputi evaluasi pelayanan pendaftaran pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto tahun 2023. Penelitian ini dilakukan karena terdapat banyaknya keluhan pasien terkait waktu tunggu yang lama di Rumah Sakit dr. Suyoto, khususnya pada bagian pelayanan pendaftaran. Padahal, kualitas pelayanan di pada bagian pelayanan rawat jalan merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien serta citra dari rumah sakit itu sendiri. Maka dari itu akan dilakukan penelitian untuk mengevaluasi pelayanan pendaftaran pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap waktu tunggu rawat jalan di Rumah Sakit dr. Suyoto Tahun 2023. Penelitian ini nantinya akan dilakukan di Rumah Sakit dr. Suyoto dan akan dilaksanakan pada kurun waktu Agustus hingga Desember 2023. Subjek dalam penelitian ini mencakup petugas dari unit pendaftaran, rekam medis, dan instalasi rawat jalan sebagai informan utama, serta pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan sebagai informan pendukung. Selain itu, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif menggunakan metode penelitian kualitatif dengan subjek penelitian yang dipilih secara *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.