

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh sistem Kesehatan suatu negara. Kualitas pelayanan Kesehatan tidak hanya ditentukan oleh pelayanan medis, tetapi juga aspek non-medis seperti pelayanan administrasi yang menjadi bagian penting dalam proses pelayanan kepada pasien. Menurut *World Health Organization*, sistem pelayanan Kesehatan yang baik harus mampu memberikan pelayanan yang aman, efektif, responsive, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator pasien terhadap pelayanan yang diterima (WHO, 2020).

Secara global, kualitas sistem pelayanan Kesehatan diukur melalui *Health Access and Quality Index* (HAQ Index) yang dikembangkan dalam studi *Global Burden Of Disease*. Indeks ini mengukur kualitas dan akses pelayanan Kesehatan. Data menunjukkan bahwa skor HAQ Indonesia sekitar 62, nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kesehatan Indonesia masih berada pada kategori menengah dibandingkan negara lain (GBD Healthcare Access and Quality Collaborators, 2022).

Upaya peningkatan akses dan kualitas pelayanan Kesehatan di Indonesia dilakukan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sebagai bagian dari upaya mencapai *Universal Health Coverage* (UHC). Program ini bertujuan untuk memberikan

jaminan perlindungan Kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia melalui asuransi Kesehatan sosial. Hingga tahun 2024, cakupan kepesertaan JKN telah mencapai lebih dari 270 juta penduduk atau sekitar 95% dari total populasi Indonesia. Peningkatan jumlah peserta JKN menyebabkan meningkatnya pemanfaatan fasilitas pelayanan Kesehatan, terutama pada fasilitas Kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas (BPJS Kesehatan, 2024).

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), puskesmas menjadi tempat pertama bagi peserta JKN untuk memperoleh pelayanan Kesehatan sebelum dirujuk ke fasilitas Kesehatan tingkat lanjut. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, baik dalam pelayanan medis maupun pelayanan administrasi kepada pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2023).

Puskesmas dibagi ke dalam beberapa klaster, salah satunya yaitu Klaster 1 yang berfokus pada pelayanan administrasi, pendaftaran pasien, rekam medis, dan tata kelola pelayanan. Klaster 1 menjadi bagian penting karena merupakan pintu awal pelayanan yang secara langsung berhubungan dengan pasien. Pelayanan pendaftaran yang baik dapat memberikan kesan positif kepada pasien, sedangkan pelayanan yang lambat, kurang ramah, dan prosedur yang berbelit dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2023).

Pelayanan administrasi di puskesmas meliputi proses pendaftaran pasien, verifikasi kepesertaan JKN, pengelolaan data pasien, serta pengaturan alur pelayanan kesehatan. Pelayanan di bagian pendaftaran merupakan tahap awal dalam proses pelayanan Kesehatan sehingga kualitas pelayanan pendaftaran sangat memengaruhi pengalaman pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Pelayanan pendaftaran yang tidak efektif dapat menyebabkan waktu tunggu pelayanan yang lama, ketidakjelasan prosedur pelayanan, serta ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Rifaniar et al., 2023).

Survei kepuasan peserta JKN di Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat sekitar 77,45% pada tahun 2023. Masih terdapat berbagai keluhan masyarakat terkait proses pelayanan Kesehatan seperti waktu tunggu pelayanan yang lama, prosedur administrasi yang kompleks, serta keterbatasan fasilitas Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2023).

Pengukuran kualitas pelayanan Kesehatan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) juga menunjukkan hasil survei nilai IKM pada fasilitas pelayanan Kesehatan umumnya berada pada kisaran 80-85 yang termasuk dalam kategori baik. Namun beberapa aspek pelayanan seperti kemudahan produk, kecepatan pelayanan, dan sikap petugas masih menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Provinsi Sumatera Barat memiliki 289 Puskesmas yang tersebar di 19 kabupaten/kota. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Sumatera Barat, jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas terus mengalami peningkatan seiring

dengan meningkatnya jumlah peserta JKN dan kebutuhan pelayanan Kesehatan masyarakat. Jumlah peserta JKN di Sumatera Barat mencapai 5.535.365 jiwa atau sekitar 94,87% dari total penduduk dengan rata-rata 47.319 kunjungan perhari atau 17,2 juta kunjungan dalam setahun (Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, 2025).

Meningkatnya jumlah kunjungan pasien ke puskesmas terutama pasien peserta JKN, menuntut fasilitas Kesehatan untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan berkualitas. Salah satu aspek yang menjadi perhatian dalam pelayanan Kesehatan di puskesmas adalah pelayanan pada bagian pendaftaran. Proses pendaftaran yang tidak efisien dapat menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan, kesulitan dalam proses pendaftaran, serta ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Tingkat kualitas pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai sejauh mana fasilitas kesehatan mampu memenuhi harapan dan keperluan pasien melalui layanan yang diberikan. Penilaian kualitas ini melampaui sekadar hasil terapeutik, dengan mempertimbangkan seluruh rangkaian pelayanan yang dialami pasien, sejak proses pendaftaran hingga pelaksanaan prosedur medis (Kottler&Keller,2016)

Menurut teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry dalam model SERVQUAL, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut

memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas Kesehatan dan pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan pasien (Tjiptono,2016).

Bentuk kualitas pelayanan di puskesmas dapat terlihat dari kondisi fasilitas ruang tunggu yang nyaman, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan sebagai dimensi *tangible*. Dimensi *reliability* ditunjukkan melalui ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kejelasan prosedur administrasi, dan ketepatan waktu pelayanan kepada pasien. Selanjutnya, dimensi *responsiveness* terlihat dari kesiapan tenaga kesehatan dalam membantu pasien, kecepatan pelayanan, serta kemampuan petugas dalam merespon keluhan pasien. Pada dimensi *assurance*, kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan, kesopanan, dan sikap profesional tenaga kesehatan sehingga menimbulkan rasa aman dan percaya pada pasien. Sementara itu, dimensi *empathy* tercermin dari perhatian, komunikasi yang baik, serta sikap ramah petugas kesehatan kepada pasien tanpa membedakan status sosial maupun kepesertaan JKN (Tjiptono,2016)

Pelayanan yang berkualitas sangat penting bagi pasien JKN karena pasien sering menghadapi berbagai kendala seperti antrean panjang, keterlambatan pelayanan, proses administrasi yang rumit, serta kurangnya informasi dari petugas kesehatan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, maka akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan dan

menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas (Tjiptono, 2016).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Thrisia et al.,(2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kesehatan di bagian pendaftaran memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kemantan dengan nilai p-value 0,007. Penelitian yang dilakukan oleh Samsul Hadi et al.,(2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Perampuan Kabupaten Lombok Barat dengan nilai p-value 0,001. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa faktor seperti kecepatan pelayanan,sikap petugas, serta kemudahan prosedur administrasi menjadi factor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam menerima pelayanan Kesehatan (Putri&Handayani,2022).

Kota Padang memiliki 24 puskesmas berdasarkan data Dinas Kesehatan Tahun 2025, terdapat 3 puskesmas dengan jumlah kunjungan JKN terendah yaitu Puskesmas Air Tawar sebanyak 15.915 orang, disusul Puskesmas Parak Karakah sebanyak 17.690 orang, dan Puskesmas Pamancangan sebanyak 18.735 orang. Kondisi ini menunjukan masih rendahnya pemanfaatan layanan Kesehatan oleh peserta JKN di wilayah tersebut dibandingkan dengan puskesmas lain (Dinas Kesehatan Kota Padang,2025).

Puskesmas Air Tawar merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam memberikan layanan promotif,

preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat di wilayah Air Tawar dan sekitarnya. Puskesmas ini melayani berbagai program kesehatan, termasuk pelayanan bagi peserta JKN yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Jumlah peserta JKN yang terdaftar di Puskesmas Air Tawar sebanyak 6.677 orang. Sementara itu, jumlah kunjungan pasien JKN per hari rata-rata sekitar 35 orang.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan peneliti kepada 10 responden di Puskesmas Air Tawar Kota Padang pada tanggal 1 April 2026 dilihat dari Puskesmas Air Tawar kualitas pelayanan pada bagian pendaftaran masing-masing dimensi meliputi bukti fisik (*tangible*) sebanyak 80% responden menyatakan tempat duduk diruang tunggu tidak mencukupi, kehandalan (*reliability*) 60% responden menyatakan petugas tidak melakukan pendaftaran dengan benar, daya tanggap (*responsiveness*) 70% responden menyatakan petugas tidak menawarkan bantuan terhadap pasien yang terlihat bingung, jaminan (*assurance*) 60% responden menyatakan petugas tidak menjelaskan prosedur pelayanan pasien JKN dengan jelas perhatian (*emphaty*) 70% responden menyatakan petugas tidak berusaha menjaga kenyamanan pasien karena itu pasien tidak merasakan pelayanan yang baik di puskesmas.

Berdasarkan uraian diatas, diketahui bahwa kualitas pelayanan pada bagian pendaftaran memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, khususnya bagi peserta JKN yang harus melalui proses pendaftaran sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan

Pasien JKN Pada Bagian Pendaftaran di Puskesmas Air Tawar Kota Padang.
Tahun 2026.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien JKN Pada Bagian Pendaftaran di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2026?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien JKN Pada Bagian Pendaftaran di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2026.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2026.
- b. Diketahui tingkat kualitas pelayanan pasien JKN Pada Bagian pendaftaran di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2026.
- c. Diketahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien JKN Pada Bagian Pendaftaran di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2026.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Sebagai Pengembangan kemampuan peneliti terutama di bidang manajemen pelayanan kesehatan sehingga dapat mengaplikasikan ilmu

yang telah didapati dan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi peneliti dalam hal penelitian ilmiah.

b. Bagi peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan informasi untuk peneliti lebih lanjut mengenai hubungan kualitas pelayanan pada bagian pendaftaran terhadap tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas Air Tawar

Hasil Penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan masukan bagi Puskesmas Air Tawar sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibagian pendaftaran, terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan, dan sikap pelayanan petugas.

b. Bagi Universitas Alifah Padang

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi mahasiswa Universitas Alifah Padang mengenai kualitas hubungan pelayanan terhadap kepuasan pasien JKN Pada Bagian Pendaftaran di Puskesmas.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahas tentang hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien JKN Pada Bagian Pendaftaran di Puskesmas Air Tawar Kota Padang pada tahun 2026. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain cross sectional, dimana Variabel Dependen yaitu Kepuasan Pasien JKN

dan Variabel Independen yaitu Kualitas pelayanan Pada Bagian Pendaftaran. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang pada bulan Maret-Agustus 2026, dimana pengumpulan data dilakukan pada tanggal 26 Juni sampai 3 Juli 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien JKN yang berkunjung ke Puskesmas Air Tawar dengan sampel berjumlah 96 responden yang diambil menggunakan Teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner. Analisis data yang dilakukan yaitu univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square*.

