

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) memegang peran penting sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), terutama dalam menyediakan layanan rawat jalan bagi masyarakat. Pada dasarnya, Puskesmas berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama berkewajiban memberikan pelayanan yang bermutu. Pasien berhak mendapatkan pelayanan bermutu mulai saat pasien mendaftar di tempat pendaftaran, mendapatkan pelayanan dari Profesional Pemberi Asuhan (PPA) seperti dokter, perawat dan bidan, hingga pasien pulang (Zein dan Badrisyah, 2024).

Rekam medis di Puskesmas memiliki peran penting dalam menunjang mutu pelayanan kesehatan. Dokumen ini berfungsi untuk mencatat riwayat kesehatan pasien, hasil pemeriksaan, diagnosis, tindakan medis, serta obat yang diberikan. Dengan adanya rekam medis, proses pelayanan dapat berlangsung lebih teratur, efisien, dan tetap sesuai dengan hak-hak pasien. Saat ini rekam medis telah berkembang menjadi sistem elektronik yang kemudian disebut sebagai Rekam Medis Elektronik (RME). RME merupakan rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis (Permenkes RI No. 24, 2022). Penggunaan

RME di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) memberikan banyak manfaat, termasuk efisiensi pasien dalam melakukan pendaftaran, baik *online* maupun secara *offline*.

Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di fasilitas kesehatan tingkat pertama menuntut peran penting tenaga PMIK, terutama pada pelayanan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan. Salah satu tugas dan tanggung jawab penting seorang PMIK seperti memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan, termasuk melakukan proses pendaftaran bagi pasien baru maupun pasien lama, baik yang menggunakan layanan umum maupun BPJS Kesehatan. Kegiatan ini dilakukan di tempat Pendaftaran, yaitu unit yang bertugas menerima pasien yang datang untuk berobat di poliklinik rawat jalan serta melakukan pencatatan atau registrasi pasien dengan benar. Selain itu, tempat pendaftaran juga berperan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pasien. Saat ini, kepuasan pasien menjadi aspek utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, karena mutu pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada bagaimana pasien merasa dilayani dengan baik dan profesional (Sulistyarini, Rimawati dan Yusiana, 2024)

Dalam upaya mendukung mutu pelayanan tersebut, pelaksanaan sistem jaminan kesehatan nasional menjadi salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan memiliki peran penting dalam

penyelenggaraan pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, khususnya pada tempat pendaftaran. Program JKN bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui sistem jaminan sosial yang terintegrasi, sehingga dalam pelaksanaannya diperlukan proses pendaftaran yang tertib, akurat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. BPJS Kesehatan sebagai badan hukum yang dibentuk oleh pemerintah bertanggung jawab dalam menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk melalui penerapan prosedur administrasi dan sistem informasi kepesertaan yang mendukung pelayanan kesehatan yang layak (Alfinatun, Kusumastuti dan Budi, 2025).

Dengan demikian, sebagai lembaga yang berperan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional, BPJS Kesehatan memiliki tanggung jawab yang sangat penting untuk memastikan seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak tanpa terkendala biaya. BPJS Kesehatan berkewajiban menanggung seluruh biaya layanan kesehatan yang sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial, sehingga masyarakat dapat memperoleh haknya dalam bentuk perlindungan kesehatan yang menyeluruh. BPJS berpegang pada asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial, yang menjadi dasar bagi terwujudnya sistem jaminan sosial yang adil dan berkelanjutan. Melalui program ini, pemerintah berupaya memastikan agar setiap warga negara, tanpa memandang status sosial dan ekonomi memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh layanan kesehatan yang bermutu,

serta menjamin kesejahteraan masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kualitas hidup masyarakat (Triana, Akhmadhian dan Hidayat, 2025).

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan ini dapat dijadikan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan medis yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Hal ini karena kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan bagaimana pelayanan diterima oleh pasien, tetapi juga berpengaruh terhadap kepercayaan mereka terhadap institusi kesehatan tersebut. Adapun salah satu cara mengukur kepuasan pasien yaitu dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) untuk menilai tingkat kepuasan pasien. Metode *Service Quality* (SERVQUAL) memiliki lima aspek utama yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan medis, yaitu bukti fisik/ *tangible*, empati/ *empathy*, keandalan/ *reliability*, daya tanggap/ *responsiveness*, dan jaminan/ *assurance* (Purba *et al.*, 2024).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan bersama Petugas Rekam Medis di Puskesmas Cawas I Klaten, terdapat beberapa pelayanan kepada pasien umum dan pasien BPJS. Jumlah pasien BPJS pertahun mencapai 28.879 pasien. Adapun beberapa kendala dalam proses pendaftaran dari wawancara langsung kepada pasien BPJS seperti, kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Cawas I Klaten masih dirasa belum optimal. Selain itu petugas terkendala dalam menjelaskan saat BPJS pasien sudah tidak aktif kepada pasien lanjut usia yang tidak didampingi pada

saat mendaftar. Permasalahan lain yang sering dikeluhkan pasien berkaitan dengan rujukan, yaitu adanya permintaan rujukan dari pasien meskipun dokter tidak menyarankan pasien untuk dirujuk, sehingga menimbulkan ketidaksesuaian pemahaman antara pasien dan petugas pelayanan.

Kondisi tersebut juga dipengaruhi oleh belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus terkait pelayanan pendaftaran pasien BPJS, karena SOP pendaftaran rawat jalan yang berlaku di Puskesmas Cawas I Klaten masih bersifat umum dan digunakan untuk seluruh pasien, baik pasien BPJS maupun pasien umum. Puskesmas Cawas I Klaten juga sudah melakukan survei kepuasan yang dilakukan setiap 3 bulan sekali. Hasil dalam survei kepuasan yang dilakukan, bahwa diperoleh hasil baik tetapi dibagian pelayanan pendaftaran dan keuangan masih dinilai kurang maksimal karena proses pelayanan yang dinilai lambat.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara awal kepada 10 pasien BPJS yang sedang melakukan pendaftaran. Hasilnya menunjukkan bahwa 6 pasien menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama terkait sikap petugas yang dinilai ramah. Namun, 4 pasien lainnya menyatakan kurang puas karena waktu tunggu pendaftaran yang cukup lama serta kurang jelasnya informasi mengenai prosedur dan status kepesertaan BPJS. Hasil tersebut memberikan gambaran awal bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan pendaftaran yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Maka dari itu perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan pasien BPJS, karena jika pasien BPJS tidak puas akan berdampak pada penurunan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan, rendahnya pemanfaatan layanan, serta menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Rahmah *et al.*, 2024). Berdasarkan latar belakang dan uraian tersebut, maka mendorong peneliti untuk meneliti terkait “Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan “Bagaimana Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026 ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026.

2. Tujuan khusus:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan sesuai dimensi *tangible*.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan sesuai dimensi *empathy*.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan sesuai dimensi *reliability*.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan sesuai dimensi *responsiveness*.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan sesuai dimensi *assurance*.

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Cawas I Klaten yang beralamat di Jl. Tembus Barepan No.5, Gebang, Desa Barepan, Kecamatan Cawas, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah, 57463.

2. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 8 Mei - 25 Mei 2026.

3. Ruang Lingkup Materi

Materi penelitian ini tinjauan kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Cawas I Klaten.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan dasar pengembangan ilmu pengetahuan dan pemahaman baru dalam bidang rekam medis khususnya mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Cawas I Klaten tahun 2026.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Puskesmas Cawas I Klaten

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Cawas I Klaten, agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, serta mampu memenuhi harapan pasien BPJS.

b. Bagi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran terkait tinjauan kepuasan pasien BPJS di puskesmas.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, pengalaman, dan pemahaman yang lebih mendalam terkait kepuasan pasien BPJS.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai “Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pendaftaran Rawat Jalan menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026” belum pernah

dilakukan sebelumnya. Adapun penelitian serupa dan pernah dilakukan, antara lain:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Siti Wahyuni, Siswati, Puteri Fannya, Nanda Aula Rumana (2022).	Kepuasan Pasien BPJS PBI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Koja.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Rata-rata kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi <i>reliability</i> (kehandalan), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>assurance</i> (jaminan), <i>tangibility</i> (bukti fisik), dan <i>emphaty</i> (empati) di RSUD Koja Jakarta adalah 89,44%. Berdasarkan standar pelayanan minimal kepuasan pelanggan rawat jalan dikatakan baik jika skor $\geq 90\%$, jadi kepuasan pasien di RSUD Koja pada pelayanan pendaftaran rawat jalan masih dibawah standar.	Menggunakan metode deskriptif kuantitatif.	Cara pengambilan sampel menggunakan <i>incidental/convenience</i> sampling sedangkan peneliti menggunakan <i>accidental sampling</i> .
2.	Asadyna Lukinta Hafiza, Khusnul Khotimah Arum, Ilham Rahmansyah (2023).	Gambaran Kepuasan Pasien BPJS di Pendaftaran Unit Rawat Jalan RSUD Banyumas.	Jenis penelitian yaitu deskriptif kuantitatif dengan menggunakan Teknik <i>Accidental</i> Sampling.	Pasien di TPPRJ Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas dimensi <i>tangibleis</i> menyatakan puas dengan 90,0%, Dimensi <i>Assurance</i> menyatakan puas dengan 97,0%, Dimensi	Menggunakan metode deskriptif kuantitatif.	Tempat penelitian di rumah sakit, sedangkan peneliti mengambil di puskesmas.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				<i>Eimpathy</i> menyatakan puas dengan 75,0%, Dimensi <i>Reliability</i> menyatakan puas dengan 78,0%, Dimensi <i>Responsiveness</i> menyatakan puas dengan 82,0%, dan cukup puas dengan 18,0%.		
3.	Ayu Hendrati Rahayu, Wiwin Tri Antika (2022).	Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun Bandung.	Penelitian ini menggunakan metode observasional dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau pun sampel tertentu, pengumpulan data ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan analisis data bersifat kuantitatif atau <i>statistic</i> .	Hasil penelitian mengenai kepuasan pasien BPJS terhadap layanan pendaftaran rawat jalan di RS TNI AU Dr. M. Salamun Bandung menunjukkan angka 63,43 %. Persentase ini memang dikategorikan cukup baik, tetapi masih jauh dari optimal. Hal yang paling menonjol perhatian adalah dimensi Empati, yang mencatat hasil terendah dibandingkan dimensi lainnya, hanya mencapai 58,93%. Rendahnya tingkat kepuasan ini terutama terlihat dari keluhan peserta BPJS mengenai waktu	Menggunakan metode observasional dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.	Tempat penelitian di rumah sakit, sedangkan peneliti mengambil di puskesmas.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				tunggu yang lama dan kurangnya penerapan standar 3S (Senyum, Sapa, dan Salam) oleh petugas.		
4.	Harmawati, Iwan Muhamad Ramdan, Blego Sedionoto (2025).	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RS PKTP Sangatta.	Metode penelitian menggunakan studi deskriptif analitik dengan desain <i>cross sectional</i> .	Mayoritas responden pengguna layanan rawat inap BPJS di RS PKTP Sangatta adalah perempuan (68,9%) dengan kelompok usia dominan 26–30 tahun (25,4%). Sebagian besar berpendidikan SMA (55,6%) dan bekerja di sektor nonformal seperti ibu rumah tangga dan pelajar (53,6%). Tingginya proporsi pasien dengan riwayat berobat lebih dari tiga kali (38,9%) menunjukkan adanya kepercayaan dan kepuasan yang baik terhadap pelayanan rumah sakit.	Menggunakan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan desain <i>cross sectional</i> .	Unit yang diteliti yaitu rawat inap, sedangkan peneliti meneliti rawat jalan.
5.	Wulan Aprilia Pangesti, Dina Sonia, Daniel Happy Putra,	Tinjauan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan RS Bhakti Mulia.	Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan analisis pendekatan	Penelitian ini memiliki keterbatasan pada tahap pengumpulan data, yaitu ditemukannya lima kue-	Menggunakan metode deskriptif kuantitatif.	Rumus penentuan besar sampel yang digunakan pada

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Noor Yulia (2025).		kuantitatif yaitu metode penelitian dengan cara memberikan kuisisioner kepada responden.	sioner dengan pola jawaban yang tidak objektif karena seluruh item dijawab dalam kategori “puas”. Oleh karena itu, kuesioner tersebut dikeluarkan dari analisis. Untuk menjaga kecukupan dan validitas sampel, dilakukan penambahan lima responden pengganti sehingga data yang diperoleh tetap layak untuk dianalisis.		penelitian ini yaitu rumus estimasi proporsi, sedangkan peneliti menggunakan rumus slovin.
6.	Mayurni Firdayana Malik, Rasma, Supriyadi, Indah Handriani, Misdayanti, Wa Anasari, Laode Liaumin Azim (2025).	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2024.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif korelasional untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Bahteramas, Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan pengumpulan data	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Bahteramas memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS. Dimensi-dimensi seperti kehandalan (<i>reliability</i>), dan empati memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien. Sedangkan ketanggapan (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>),	Kuantitatif dengan desain penelitian <i>cross sectional</i> .	Cara pengambilan sampel menggunakan teknik <i>simple random sampling</i> sedangkan peneliti menggunakan <i>accidental sampling</i> .

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			dilakukan melalui metode survei.	dan bukti fisik (<i>tangibles</i>) tidak berkontribusi terhadap kepuasan pasien.		