

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejauh mana pasien merasa puas atas pelayanan yang diterima dapat menjadi tolok ukur bagi mutu pelayanan rumah sakit, terutama pada bagian administrasi yang menjadi titik interaksi pertama antara pasien dan pihak rumah sakit (Tarna et al., 2026). Rasa puas tersebut akan muncul manakala apa yang diharapkan pasien sejalan dengan kondisi pelayanan kesehatan yang sesungguhnya diterima (Kusumawati, 2023). Sebaliknya, proses pelayanan yang berjalan lamban serta sikap petugas yang kurang bersahabat berpotensi memicu rasa kecewa pada pasien, yang pada akhirnya turut membentuk pandangan negatif terhadap kualitas rumah sakit tersebut secara menyeluruh (Sumiyati & Fauziyah, 2025).

Dengan demikian, tingkat kepuasan yang dirasakan pasien dapat dijadikan salah satu acuan utama dalam proses penilaian sekaligus peningkatan kualitas layanan kesehatan pada World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien termasuk salah satu tolok ukur utama dalam menilai kualitas layanan kesehatan, sekaligus menjadi landasan bagi upaya penyempurnaan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien (*people-centred care*) (World Health Organization, 2021). Di Indonesia, kepuasan pasien ditetapkan sebagai salah satu komponen dalam Indikator Nasional Mutu (INM) yang wajib dipantau dan dievaluasi secara berkala oleh seluruh rumah sakit sebagai salah satu langkah dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2022). Di Provinsi DKI Jakarta, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah menjadi bagian dari evaluasi mutu pelayanan pada rumah sakit daerah. Berbasis Laporan Kementerian PAN-RB (2023), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kesehatan di Indonesia secara nasional hanya berkisar 78%, diketahui bahwa keluhan pasien masih banyak

ditemukan pada aspek kenyamanan fasilitas, kualitas pelayanan perawat, serta rendahnya komunikasi efektif selama proses perawatan.

Di 25 negara, tercatat kontribusi lebih dari 6 juta pasien layanan kesehatan yang menyampaikan penilaian atas kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit, berdasarkan data WHO tahun 2021. Lima negara dengan indeks kepuasan pasien tertinggi berdasarkan data tersebut secara berurutan adalah Swedia (92,37%), Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%), berbanding terbalik dengan Kenya (40,4%) dan India (34,4%) yang berada di posisi terendah (World Health Organization, 2021). Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan masih tergolong rendah. Data Kemenkes tahun 2025 ditemukan angka Tingkat kepuasan pasien rumah sakit masih berada diangka 80-83% (Kemenkes, 2025). Data survei kepuasan pasien dari jajarannya fasilitas kesehatan Dinas Kesehatan DKI Jakarta pada tahun 2025 dikelola melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinkes DKI Jakarta, yang mencakup penilaian mutu layanan di Puskesmas, RSUD, dan klinik. Secara umum, fasilitas kesehatan di bawah koordinasi Pemprov DKI mencatatkan kategori "Sangat Baik" dengan indeks rata-rata di kisaran 88 hingga 96, namun hasil survei umumnya masih menggambarkan kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan dan belum secara spesifik mengevaluasi.

Guna mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di seluruh Indonesia, Kementerian Kesehatan RI telah menetapkan standar nasional yang berlaku, dimana pada tahun 2023, 2024 dan 2025 target capaian sebesar $\geq 76,61\%$ (Kemenkes, 2025). Loker pendaftaran rawat jalan merupakan unit pelayanan kesehatan yang berperan sebagai tempat pertama pasien diterima ketika tiba di fasilitas rumah sakit, mencakup mereka yang hanya memerlukan pemeriksaan tanpa menginap maupun yang harus menjalani perawatan lebih lanjut dengan menginap (Riswanto et al., 2024). Pada layanan admisi atau pendaftaran rawat jalan tersebut, tahapan ini berfungsi sebagai pintu masuk pertama dalam rangkaian pelayanan medis sekaligus faktor penentu bagi pengalaman pasien pada tahap-tahap berikutnya (Situmorang et al., 2023). Apabila proses pendaftaran

rawat jalan berlangsung lambat, minim informasi, atau membingungkan, hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan sekaligus memperburuk penilaian pasien terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan (Ziraluo et al., 2024). Sejalan dengan itu, (Ombudsman Republik Indonesia, 2023) melaporkan cukup banyaknya aduan yang berkaitan dengan pembatasan layanan, sedangkan temuan analisis terhadap kepuasan pasien memperlihatkan bahwa ketidakpuasan yang muncul kerap terkait erat dengan alur pendaftaran serta kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Donabedian sebagaimana dikutip dalam (Yang et al., 2025), mutu pelayanan dapat diklasifikasikan ke dalam tiga dimensi pokok, yakni struktur, proses, dan hasil (*outcome*). Struktur mencakup kompetensi petugas, ketersediaan obat serta kenyamanan fasilitas; proses mencakup waktu tunggu pelayanan, sikap petugas, kemudahan administrasi serta kejelasan informasi; sedangkan *outcome* mencakup kepuasan pasien. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas sarana prasarana, sikap petugas, kecepatan pelayanan, dan kejelasan informasi terbukti berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga aspek struktur dan proses perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan mutu (Rahman et al., 2025); (Ferreira et al., 2023)

Faktor penentu rasa puas pasien ternyata lebih luas dari sekadar kecepatan dan ketepatan penanganan. Interaksi antara staf dan pasien, rasa betah terhadap sarana yang ada, kejelasan setiap tahap, dan tingkat kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan yang menanganinya turut memengaruhi hal tersebut (Hidayati & Ismael, 2020). Selain itu, ekspektasi serta penilaian subjektif pasien atas layanan rumah sakit juga dipengaruhi oleh karakteristik demografis seperti usia, latar belakang pendidikan, dan pengalaman yang pernah mereka alami sebelumnya (Heryana et al., 2026). Hingga saat penelitian ini disusun, kajian yang secara khusus mengulas berbagai unsur yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru belum penulis temukan. Selain itu, survei kepuasan yang dilaksanakan di RSUD Kebayoran Baru masih

mengevaluasi pelayanan rawat jalan secara umum dan belum memberikan gambaran kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran secara spesifik.

Pada survei kepuasan pasien RSUD Kebayoran Baru pada bulan Juli 2026, respon pasien terhadap mutu layanan yang mereka peroleh di unit rawat jalan maupun rawat inap tercermin dari skor 90 dengan kategori "sangat baik". Namun demikian, masih ditemukan keluhan pasien terkait pelayanan di rawat jalan yang disampaikan melalui ulasan *Google Review*. Selain itu, hasil wawancara pendahuluan dilakukan oleh peneliti terhadap 10 pasien menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan, seperti kesulitan menggunakan aplikasi pendaftaran online, kurangnya pemahaman pasien terhadap alur administrasi, ketidaksesuaian informasi yang diberikan oleh petugas, lamanya waktu tunggu pelayanan, serta terbatasnya tempat duduk di ruang tunggu. Kondisi tersebut diperkirakan terkait dengan aspek struktur dan proses pelayanan pada unit loket pendaftaran, yang mengakibatkan waktu tunggu menjadi lebih panjang, munculnya antrean atau penumpukan pasien, serta berisiko menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Dari permasalahan tersebut, penulis terdorong menyusun penelitian berjudul "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Unit Loket Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026".

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang tersebut, hasil survei kepuasan pasien RSUD Kebayoran Baru bulan Juli 2026 memperlihatkan bahwa penilaian pasien atas layanan pemeriksaan jalan maupun perawatan inap berada pada skor 90, tergolong kategori "sangat baik". Namun demikian, masih ditemukan keluhan pasien terkait pelayanan rawat jalan yang disampaikan melalui ulasan *Google Review*. Selain itu, hasil wawancara pendahuluan terhadap 10 pasien menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan, seperti kesulitan menggunakan aplikasi pendaftaran *online*, kurangnya pemahaman pasien terhadap alur administrasi, ketidaksesuaian informasi yang diberikan oleh petugas, lamanya waktu tunggu pelayanan, serta terbatasnya tempat duduk di ruang tunggu. Permasalahan tersebut

diduga bersumber dari kualitas struktur dan tahapan penanganan di unit pendaftaran pasien, yang berdampak pada memanjangnya waktu tunggu, penumpukan pasien, dan potensi menurunnya kepuasan pasien. Maka dari itu, penelitian faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran rawat jalan RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026 penting untuk dilaksanakan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026?
2. Bagaimana gambaran aspek struktur pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026?
3. Bagaimana gambaran aspek proses pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026?
4. Apakah terdapat hubungan antara kompetensi petugas dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026?
5. Apakah terdapat hubungan antara Kenyamanan Fasilitas dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026?
6. Apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026?
7. Apakah terdapat hubungan antara sikap petugas dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026?
8. Apakah terdapat hubungan antara kemudahan administrasi dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026?
9. Apakah terdapat hubungan antara kejelasan informasi dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi unsur-unsur yang berhubungan dengan rasa puas pasien pada unit loket pendaftaran, khususnya untuk pasien rawat jalan di RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026.
2. Mengetahui gambaran aspek struktur pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026.
3. Mengetahui gambaran aspek proses pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026.
4. Mengetahui hubungan antara kompetensi petugas dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026.
5. Mengetahui hubungan antara kenyamanan fasilitas dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026.
6. Mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026.
7. Mengetahui hubungan antara sikap petugas dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026.
8. Mengetahui hubungan antara kemudahan administrasi dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026.
9. Mengetahui hubungan antara kejelasan informasi dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran RSUD Kebayoran Baru Tahun 2026.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi RSUD Kebayoran Baru

Penelitian ini diharapkan tercermin dari perannya sebagai masukan evaluasi bagi RSUD Kebayoran Baru dalam mengenali hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan pasien pada unit loket pendaftaran pasien berobat jalan. Temuan ini juga diharapkan berguna sebagai pijakan dalam merumuskan langkah perbaikan mutu pelayanan pada unit loket pendaftaran, sehingga layanan yang diselenggarakan dapat berlangsung secara lebih optimal, hemat sumber daya, dan senantiasa mengutamakan kenyamanan serta kepuasan pasien.

1.5.2 Bagi program studi S1 Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah dan bahan kajian bagi Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, khususnya pada bidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di unit loket pendaftaran rawat jalan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dalam pengembangan ilmu manajemen mutu pelayanan kesehatan

1.5.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat mampu menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman bagi penulis dalam mempraktikkan ilmu Administrasi serta Kebijakan pada ranah kesehatan, terutama yang berhubungan dengan evaluasi mutu pelayanan beserta tingkat kepuasan pasien berdasarkan model Donabedian. Tidak hanya itu, kajian ini pun menjadi ajang pelatihan kemampuan riset ilmiah penulis, mencakup tahapan penyusunan proposal, pengumpulan data lapangan, pengolahan serta analisis data, sampai pada penulisan laporan akhir.

1.5.4 Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai bahan acuan bagi para peneliti berikutnya yang hendak mengangkat topik seputar kepuasan pasien, mutu pelayanan, ataupun evaluasi layanan kesehatan di lingkungan rumah sakit. Selanjutnya, kajian ini pun diharapkan dapat diperdalam

melalui penggunaan variabel, metode, atau lokasi penelitian yang berbeda, guna memperkaya khazanah penelitian di bidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.

1.5.5 Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan turut memberi dampak positif secara tidak langsung kepada mereka yang menggunakan layanan kesehatan, yaitu lewat usulan penyempurnaan mutu layanan pada unit loket pendaftaran. Dengan penyempurnaan tersebut, yang bersumber dari hasil kajian, mereka yang berobat diharapkan mendapat penanganan yang lebih cepat, mudah, nyaman, dan sesuai harapan.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengidentifikasi berbagai unsur yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan pada unit loket pendaftaran rawat jalan RSUD Kebayoran Baru tahun 2026. Untuk mencapai tujuan tersebut, yakni mengenali variabel yang berhubungan dengan kepuasan pengguna layanan di unit yang sama, penelitian berlangsung dari bulan Agustus sampai dengan September 2026.

Urgensi penelitian ini didasari oleh temuan survei kepuasan pasien RSUD Kebayoran Baru bulan Juli 2026, yang menunjukkan rasa puas pasien atas layanan pemeriksaan jalan maupun perawatan menginap berada pada skor 90 dengan kategori "sangat baik". Kendati demikian, keluhan pasien terkait pelayanan rawat jalan masih ditemukan melalui ulasan *Google Review*. Di samping itu, hasil wawancara pendahuluan terhadap 10 pasien menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan pada unit loket pendaftaran rawat jalan.

Populasi penelitian ini mencakup keseluruhan pengguna layanan yang berada di unit loket pendaftaran rawat jalan sepanjang masa penelitian berlangsung. Adapun jumlah sampel yang ditetapkan mencapai 105 orang, yang diperoleh dengan menerapkan teknik *simple random sampling* melalui penghitungan rumus *Lemeshow*.

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif berdesain deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional*, dengan data primer dari kuesioner yang diisi responden. Sebaran tiap variabel dilihat lewat analisis univariat, sedangkan keterkaitan antarvariabel diuji dengan analisis bivariat (uji *chi-square*).

