

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Keberlangsungan hidup memang sangat diperlukan dalam menunjang hubungan antara sesama manusia. Dengan hal ini terjadi pada pelayanan yang banyak mendapat sorotan dari pemerintah yang benar adanya dalam situs publik dalam hal utamanya yaitu pelayanan. Oleh sebab itu, semua rakyat Indonesia itu sendiri menjadi semakin kritis pada sebuah keadaan yang dimana bersifat selalu berusaha pada orang yang ingin menginginkan pelayanan hal yang aporisma berasal pemerintah.

Pelayanan dibidang kesehatan saat ini telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya tarif hidup, maka meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

**Tabel 1.1 : Data Klaim Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Rumah Sakit Umum Daerah Banten tahun 2020 sampai 2022**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah pasien</b>
2020	6.489
2021	14.321
2022	29.138

*Sumber: Rumah sakit umum daerah banten*

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan jumlah pasien Jaminan Kesehatan Nasional Rumah Sakit Umum Daerah Banten selama tiga tahun terakhir. Jumlah keseluruhan pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada tahun 2020 berjumlah 6.489 orang, tahun 2021 berjumlah 14.321 Pasien sedangkan pada tahun 2022 berjumlah 29.138 pasien. Sehingga dapat diketahui bahwa jumlah pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Rumah Sakit Umum Daerah Banten tiap tahunnya mengalami peningkatan.

Salah satu komponen terpenting bagi penyelenggara pelayanan kesehatan dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional adalah rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Karena itikad baik

pemerintah, program Jaminan Kesehatan Nasional merupakan bagian dari kebijakan publik. kebijakan ini diterapkan di rumah sakit merupakan faktor penting dalam menentukan sejauh mana keberhasilan program Jaminan Kesehatan Nasional pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan petugas klaim rumah sakit yang dilakukan ternyata petugas masih menemukan kendala yaitu hilangnya surat rujukan yang menyebabkan proses klaim terhambat dan belum adanya Standar Prosedur Operasional (SPO) yang sangat penting sebagai acuan dalam melaksanakan kegiatan agar bisa terlaksana dengan baik.<sup>1</sup>

Keluhan pasien yang terjadi di RSUD Banten masih banyak, dimana perawat tidak mengawasi jadwal minum obat jadwal pelaksanaan pelayanan di RSUD Banten dimana petugas belum komit dalam pelaksanaan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan karena dokter datang tidak tepat waktu dan keinginan untuk bertemu dokter yang sama tiap kali kunjungan, Keluhan lainnya dimana pasien mendapatkan pasien rawat inap. Kasus keluhan lain seperti kasus ketepatan pelayanan yang

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Reni, Tanggal 20 Februari 2023 di RSUD Banten

tidak sopan di ruang rawat inap yaitu petugas medis yang tidak sigap untuk mengganti infusan pasien yang sudah habis sehingga pasien menunggu sangat lama.<sup>2</sup>

Kepuasan pasien dapat dicapai melalui penciptaan pelayanan yang berkualitas tinggi dalam hal kenyataan, janji, perhatian, empati dan jaminan. Jika kepuasan pelanggan tinggi, maka pasien akan cenderung memberikan loyalitas yang tinggi kepada Rumah Sakit. Sebaliknya, jika pasien merasakan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan maka akan menimbulkan kekecewaan atau ketidakpuasan yang dapat mengakibatkan pasien meninggalkan rumah sakit.

Agar tercapainya kepuasan peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat. Pasien baru merasa akan puas apabila kinerja layanan

---

<sup>2</sup> Ulasan, Website Resmi RSUD Banten ,  
<https://rsud.bantenprov.go.id/>

kesehatan yang diperolehnya sesuai dengan harapannya. Maka dapat disimpulkan kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya.

Permasalahan penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diberikan petugas kesehatan kepada pasien sehingga tercipta kepuasan pasien. Pada saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir saja, berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat inap.

Melihat dari pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan klaim asuransi Jaminan Kesehatan Nasional terhadap kepuasan pasien rawat inap. Oleh karena itu, dalam skripsi ini memilih judul **“ANALISIS HUBUNGAN**

**PELAYANAN KLAIM ASURANSI JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RSUD  
BANTEN”**

**B. Identifikasi Masalah**

Dilihat dari latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Banten belum berjalan maksimal dan menimbulkan perasaan tidak puas bagi pasien sehingga banyak keluhan pasien yang sudah menerima pelayanan tersebut.
2. Pasien rawat inap masih banyak mengalami keluhan di RSUD Banten.

**C. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah digunakan untuk memberikan pembatas atas penelitian yang akan dilakukan sebagai upaya menghindari penyimpangan maupun pelebaran

pokok masalah agar penelitian yang akan dilakukan lebih terarah serta memudahkan pembahasan tujuan penelitian akan tercapai:

3. Penelitian ini ditujukan kepada pasien rawat inap Jaminan kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum Daerah Bantetn.
4. Penelitian ini hanya akan membahas mengenai pelayanan klain Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Banten

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan klaim asuransi jaminan kesehatan nasional dan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Banten?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya jelas diketahui sebelumnya suatu riset dalam ilmu pengetahuan empiris bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu ilmu pengetahuan itu sendiri.

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pelayanan klaim asuransi jaminan kesehatan nasional terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Banten.

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1) Bagi Akademis

Dapat menambah dan melengkapi kepustakaan dan menambah pengetahuan yang luas dan mendalam khususnya mengenai



pelayanan klaim pada asuransi jaminan kesehatan nasional.

2) Bagi Penulis

Menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman peneliti mengenai pelayanan klaim dalam program Jaminan Kesehatan Nasional.

3) Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Banten

- a. Dapat membantu pihak rumah sakit dalam mengevaluasi pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional.
- b. Dapat membantu rumah sakit dalam memperbaiki mutu layanan.
- c. Memperoleh pengetahuan tentang proses pelayanan klaim Jaminan Kesehatan Nasional.
- d. Meningkatkan pemahaman petugas rumah sakit yang terlibat dalam program Jaminan Kesehatan Nasional.

- e. Meningkatkan produktifitas pelayanan khususnya untuk pasien peserta Jaminan kesehatan Nasional.
- f. Dapat membantu rumah sakit untuk mengendalikan kesalahan-kesalahan dalam proses klaim Jaminan Kesehatan Nasional.

## F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mengambil beberapa skripsi sebelumnya untuk menggambarkan penulis sebagai contoh. Di bawah ini adalah penelitian penulis sebelumnya.

**Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan**

No	Peneliti	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan
1.	Ni Made Arie Sulistyawati, Ni Ketut Seminari <sup>3</sup>	Membahas tentang Pelayanan	penelitian ini berfokus terhadap kepuasan pelanggan restoran	Dapat diketahui bahwa variabel perbedaan gender berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

---

<sup>3</sup> Ni Made Arie Sulistyawati, Ni Ketut Seminari, ' Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar', *Jurnal Manajemen*, Vol.4, NO.8 (2015),h.2381-2332

2.	Rosyidah Umpu Malwa <sup>4</sup>	Membahas tentang Pelayanan Klaim	Tentang pelayanan klaim meninggal dunia terhadap kepuasan nasabah (ahli waris)	Pelayanan klaim meninggal dunia terhadap nasabah sudah berlangsung secara optimal dalam pelaksanaan dengan konteks indikator pelayanan
3.	Younda Subagja, Widwi Handari, Adji, Wilma Zuarko Adji <sup>5</sup>	Penelitian tentang Pelayanan Klaim terhadap Kepuasan	Penelitian ini lebih berfokus pada peserta bpjs Ketenakerjaan	Meningkatkan dan mensosialisasikan klaim jaminan hari tua selain jaminan nasib dan JKM yang dicapai melalui BPJS ketenakerjaan, agar asa peserta bisa terpenuhi.
4.	Andre Octo Yurianto, Reni Sintia Dewi <sup>6</sup>	Pelayanan Asuransi	Berfokus pada kualitas produk asuransi unit link	Kualitas produk yang diberikan sudah baik walaupun terdapat beberapa aspek di bukti fisik dan kehandalan yang harus diperhatikan.

<sup>4</sup> Rosyidah Umpu Malwa, 'Analisis Pelayanan Klaim Meninggal Dunia terhadap Kepuasan Nasabah (Ahli Waris)', *Jurnal Ilmu Administrasi*,... , h. 58 -72.

<sup>5</sup> Younda Subagja, Widwi Handari, Adji, Wilma Zuarko Adji, 'Pengaruh pelayanan Klaim Peserta BPJS Ketenakerjaan terhadap Kepuasan Peserta', *Jurnal Manajemen*, Vol.14 No.2 (2022), h.558 – 563.

<sup>6</sup> Andre Octo Yurianto, Reni Sintia Dewi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap kepuasan Pelanggan', *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 10, No. 10, h. 753-761.

5.	Djoko Setyo Hartono <sup>7</sup>	Tentang pelayanan dan Kepuasan Peserta Asuransi Kesehatan	Pada penelitian ini melalui pendekatan dimensi servqual	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelanggan, dengan kepuasan pelanggan ini, otomatis pelanggan akan tetap bertransaksi secara teratur dan merekomendasikan kinerja kualitas produk kepada orang lain.
6.	Kasinem <sup>8</sup>	Membahas pelayanan	Berfokus pada kepercayaan terhadap kepuasan konsumen hotel	Kepercayaan dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan negative terhadap kepuasan konsumen
7.	Andi Alim, Novagita Tangdilamb	Membahas Pelayanan kesehatan	Berfokus pada kepuasan pasien rawat	Dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan

---

<sup>7</sup> Djoko Setyo Hartono, ' Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta ASKES Melalui Pendekatan Dimensi Servqual', *Jurnal Administrasi* ,.....,h. 1-22.

<sup>8</sup> Kasinem, 'Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat', *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 17, No. 4 (2021), h. 51-69.

	i, Adam Badwi <sup>9</sup>		jalan	menempatkan pasien sebagai pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa pelayanan kesehatan termasuk yang paling menentukan kualitas jasa
8.	Fitriyani <sup>10</sup>	Tentang pelayanan dan kepuasan	Objek pada penelitian ini yaitu pelayanan public terhadap kepuasan penumpang	Penelitian ini membuktikan bahwa secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di pelabuhan

### G. Kerangka Pemikiran

Dalam menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kepuasan pasien dapat diciptakan melalui pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada para pasiennya.

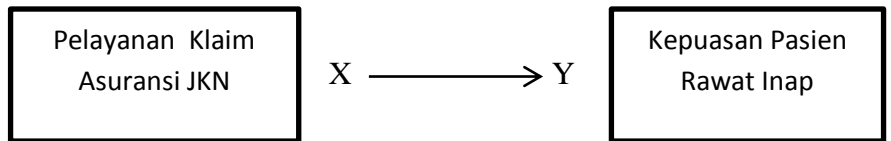
Semakin baik pelayanannya, akan semakin tinggi pula

---

<sup>9</sup> Andi Alim, Novagita Tangdilambi, Adam Badwi, 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar', *Jurnal Administrasi*, Vol. 5, No. 2, (2019), h. 50-73.

<sup>10</sup> Fitriyani, ' Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Pada pelabuhan Nusantara Parepare', *Jurnal Mgister Manajemen Nobel Indonesia*, Vol. 4, No. 2, (2023), h.69-88.

kepuasan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Tingginya pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal rumah sakit, terutama dukungan dari sumber daya manusia.



#### **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan dalam penyusunan skripsi ini lebih sistematis dan mudah untuk dipahami, maka penulis menyajikan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab satu ini berisi tentang pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, serta sistematika penulisan.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab dua ini membahas yang berkaitan dengan penelitian, seperti definisi dan ruang lingkup pelayanan klaim asuransi jaminan kesehatan nasional serta kepuasan pasien rawat inap.

## **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Dalam bab tiga ini terdiri dari metode penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data.

## **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Dalam bab empat ini berisi gambaran umum lokasi penelitian, serta pembahasan dan hasil penelitian tentang pelayanan klaim asuransi jaminan kesehatan nasional terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Banten.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang penutup kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang merupakan jawaban dari masalah yang diteliti kemudian di akhiri dengan penutup.