



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 8076-8083

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Gambaran Kepuasan Pasien BPJS di Pendaftaran Unit Rawat Jalan RSUD Banyumas

Asadyna Lukinta Hafiza^{1✉}, Khusnul Khotimah Arum², Ilham Rahmansyah
Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Yakpermas Banyumas

Email: asadynahafizat@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan Kesehatan yang bermutu. Penelitian bertujuan untuk mengetahui mengetahui kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TTPRJ) pada dimensi Tangibility, Assurance, Empathy, Reliability, dan Responsiveness. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas. Populasi dan sampel yang di ambil berjumlah 100. Cara pengumpulan data dengan menggunakan ceklist pada kuesioner. Hasil dari penelitian yaitu Tangible : Puas 90,0 % dan Cukup puas 10,0%, Assurance : Puas 97,0% dan Cukup puas 3,0%, Empathy : Puas 75,0% dan Cukup Puas 25,0%, Reliability : Puas 78,0% dan Cukup Puas 22,0%, Responsiveness 82,0% dan Cukup Puas 18,0%.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Tangible, Assurance, Empati, Reliabiliti, Responsivenes

Abstract

Patient satisfaction as a service user is an indicator in assessing the quality of service in a hospital. High satisfaction will indicate the success of the hospital in providing quality health services. The study aims to determine the satisfaction of BPJS outpatient patients at the Outpatient Registration Site (TTPRJ) on the Tangibility, Assurance, Empathy, Reliability, and Responsiveness dimensions. This type of research is descriptive quantitative. The research was conducted at the Banyumas Regional General Hospital. The population and samples taken amounted to 100. The method of collecting data was using a checklist on the questionnaire. The results of the study are Tangible: 90.0% Satisfaction and 10.0% Fair Satisfaction, Assurance: 97.0% Satisfaction and 3.0% Fair Satisfaction, Empathy: 75.0% Satisfaction and 25.0% Fair Satisfaction, Reliability: 78.0% Satisfaction and 22.0% Fair Satisfaction, Responsiveness 82.0% and 18.0% Fair Satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction, Tangible, Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari Endang (dalam Mamik; 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022, kepuasan pasien termasuk dalam indikator mutu fasilitas pelayanan kesehatan, seperti rumah sakit (Permenkes, 2022).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien berobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit. Petugas rekam medis adalah petugas yang pertama kalinya bertemu dengan pasien di tempat pendaftaran pasien oleh karena itu tugas dari seorang perekam medis adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis tersebut.

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. (Guanabara et al., 2019)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum public yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Beberapa pasien banyak yang masih bingung mengenai sistem rujukan yang ditetapkan dalam BPJS Kesehatan. Begitu juga dengan pasien yang mengeluh biaya kesehatan yang dulu seluruhnya terinci saat masih berupa PT Jamsostek, sekarang banyak yang tidak terinci saat sudah berubah menjadi BPJS. (Guanabara et al., 2019)

Kepuasan dapat di tinjau dari beberapa dimensi, yaitu dimensi bukti fisik (tangible), dimensi kehandalan (reliability), dimensi ketanggapan (responsiveness), dimensi jaminan (assurance), dan dimensi empatu (empathy). Dimensi ini yang akan menjadi tolok ukur kepuasan pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan BPJS. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) di RSUD Banyumas

METODE PENELITIAN

Penelitian akan dilaksanakan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas dan Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada Februari-Juni 2023. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pada pasien rawat jalan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas dengan jumlah sebanyak 1000 populasi. Pengumpulan sampel menggunakan teknik Accidental Sampling dengan 100 pasien. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan skala pengukuran likert. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS metode editing, coding, entry, process, dan cleaning. Analisis penelitian ini univariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi Tanggible

Tabel 1. Dimensi Tanggible

Kategori	Frekuensi	%
Puas	90	90,0
Cukup Puas	10	10,0
Tidak Puas	0	0,0
Total	100	100,0

Kepuasan pasien rawat jalan BPJS pada Dimensi Tanggible sebanyak 100 responden menyatakan Puas dengan 90,0%, Cukup puas dengan 10,0%, dan Tidak Puas dengan 0,0%.

2. Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi Assurance

Tabel 2. Dimensi Assurance

Kategori	Frekuensi	%
Puas	97	97,0
Cukup Puas	3	3,0
Tidak Puas	0	0,0
Total	100	100,0

Kepuasan pasien rawat jalan BPJS pada Dimensi Assurance sebanyak 100 responden menyatakan Puas dengan 97,0%, Cukup Puas dengan 3,0%, dan Tidak Puas dengan 0,0%.

3. Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi Empathy

Tabel 3. Dimensi Empathy

Kategori	Frekuensi	%
Puas	75	75,0
Cukup Puas	25	25,0
Tidak Puas	0	0,0
Total	100	100,0

Kepuasan pasien rawat jalan BPJS pada Dimensi Empathy sebanyak 100 responden menyatakan Puas dengan 75,0%, Cukup Puas dengan 25,0%, dan Tidak Puas dengan 0,0%.

4. Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi Reliability

Tabel 4. Dimensi Reliability

Kategori	Frekuensi	%
Puas	78	78,0
Cukup Puas	22	22,0
Tidak Puas	0	0,0
Total	100	100,0

Kepuasan pasien rawat jalan BPJS pada Dimensi Reliability sebanyak 100 responden menyatakan Puas dengan 78,0%, Cukup Puas dengan 22,0%, dan Tidak Puas dengan 0,0%.

5. Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi Responsiveness

Tabel 5. Dimensi Responsiveness

Kategori	Frekuensi	%
Puas	82	82,0
Cukup Puas	18	18,0
Tidak Puas	0	0,0
Total	100	100,0

Kepuasan pasien rawat jalan BPJS pada Dimensi Responsiveness sebanyak 100 responden menyatakan Puas dengan 82,0%, Cukup Puas dengan 18,0%, dan Tidak Puas dengan 0,0%.

PEMBAHASAN

1. Gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi Tanggible

Hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas juga membahas secara spesifik aspek kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yaitu kenyataan (Tangible) menyatakan puas dengan petugas pendaftaran yang berpakaian rapih sehingga terlihat baik dan sopan, tempat duduk yang ada di pendaftaran BPJS dan fasilitas AC atau Kipas angin sudah memadai. Abbasi-Moghaddam (2019) pada penelitian ini menunjukkan dalam dimensi tangible terhadap kepuasan pasien dengan mean (3,33), maka penelitian ini masih terdapat sebagian responden yang mengeluhkan kurang nyamannya ruang tunggu pasien dan ketersediaan kursi tunggu yang tidak memenuhi. (Marzuq & Andriani, 2022)

Kualitas pelayanan diukur melalui tingkat kepuasan pasien yang dimana pasien mengharapkan kesesuaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Kualitas layanan berupa seberapa bedanya perbedaan antara harapan pasien dengan kenyataan yang diberikan rumah sakit kepada pelanggan, service quality dapat dilihat dengan cara perbandingan harapan pelanggan dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas layanan ada hal utama yang perlu diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkn sumber daya perusahaan/rumah sakit. (Marzuq & Andriani, 2022)

2. Gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi Assurance

Tingkat kepuasan rawat jalan pengguna BPJS kesehatan ditinjau dari dimensi jaminan (assurance) menyatakan kepuasannya. Quisioner yang terdiri dari 4 pertanyaan ditanyakan kepada 100 responden dengan hasil sebagian besar responden merasa puas. Hal ini dikarenakan petugas pendaftaran BPJS yang sudah menjalankan tugasnya secara profesional dalam melayani pasien.

Penelitian yang dilakukan di RSUD Banyumas jika dibandingkan dengan teori dimensi Assurance menurut Prihartiningsih (2018) maka dapat disimpulkan bahwa bentuk kepastian atas pelayanan yang diberikan sudah sesuai. Pihak RSUD Banyumas menindak tegas terhadap pegawai agar melakukan tugasnya secara profesional, hal ini dilakukan untuk mengurangi atau mendisiplinkan petugas yang kurang disiplin. Jika hal ini tidak dilakukan, maka pasien akan menilai rumah sakit tersebut dengan kurang baik.

3. Gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi Empathy

Hasil penelitian yang pernah dilakukan di RSUD Banyumas menghasilkan kesimpulan bahwa sebagian besar responden di RSUD Banyumas merasa puas dengan pelayanan yang diberikan terutama pada dimensi empathy. Hal ini dikarenakan tersedianya kotak saran di bagian pendaftaran BPJS dan pelayanan yang diberikan cukup jelas diterima oleh pasien.

Pelayanan yang diberikan oleh RSUD Banyumas ditinjau dari dimensi empathy jika dibandingkan dengan teori empathy menurut Nursalam (2014) sudah sesuai. Pihak RSUD Banyumas sudah menyediakan kotak saran untuk pasien, supaya pasien dan keluarganya bisa berpendapat mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan untuk pasien. Petugas juga menggunakan Bahasa Indonesia yang mudah di pahami oleh pasien atau bisa juga petugas menggunakan Bahasa Jawa untuk pasien yang berumur lebih dari 60 tahun. Petugas juga memberikan instruksi sejar singkat, padat, dan jelas agar tidak terjadi kesalah pahaman mengenai instruksi yang diberikan.

4. Gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi reliability

Berdasarkan penelitian di RSUD Banyumas, kebanyakan pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan terutama pada dimensi tanggap (reliability),. Hal ini dikarenakan petugas pendaftaran datang sudah tepat waktu dan waktu tunggu pasien untuk mendaftar tidak lebih dari 18 menit.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSUD Banyumas ditinjau dari dimensi reliability jika dibandingkan dengan teori reliability menurut (Metayunika, 2013) sudah sesuai. Petugas RSUD Banyumas sudah hadir tepat pada waktunya, karena jika hal ini tidak dilakukan, maka pengunjung akan dirugikan terutama dari segi efisiensi waktu. Kitapci, Akdogan dan Dortyol (2020) dari penelitian ini tingkat kepuasan pada dimensi reliability sebesar 60%, pada penelitian ini pasien belum merasa puas dikarenakan kehandalan dalam memberikan dan menangani keluhan serta memberikan pelayanan dengan tepat waktu yang sudah dijanjikan belum terpenuhi. (Marzuq & Andriani, 2022)

5. Gambaran kepuasan pasien ditinjau dari dimensi responsiveness

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Banyumas, kebanyakan responden merasa puas terutama pada dimensi tanggap (responsiveness), Hal ini dikarenakan kecepatan petugas dalam melayani pasien. Menurut Nursalam (2014) petugas dalam memberikan pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat

mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan (Prihartiningsih, 2018). Dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSUD Banyumas ditinjau dari dimensi responsiveness jika dibandingkan dengan teori responsiveness menurut Nursalam (2014) sudah sesuai. Pihak RSUD Banyumas sudah dapat mengoptimalkan waktu dalam melayani pasien, apabila hal ini tidak dilakukan, maka dapat berakibat pada menumpuknya antrian. Hal ini tentu akan merugikan kedua belah pihak, baik pasien maupun pihak RSUD Banyumas.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pasien di TPPRJ Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas dimensi tanggibles menyatakan Puas dengan 90,0%, dimensi assurance menyatakan Puas dengan 97,0%, Dimensi Empathy menyatakan Puas dengan 75,0%, dimensi reliability menyatakan Puas dengan 78,0%, dimensi responsiveness menyatakan Puas dengan 82,0% dan Cukup Puas dengan 18,0%.

DAFTAR PUSTAKA

- Antik Pujihastuti. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Di Tpprj. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 1(2). <https://doi.org/10.54877/ijhim.v1i2.13>
- Guanabara, E., Ltda, K., Guanabara, E., & Ltda, K. (2019). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *V2*, 19.
- ICES. (2021). Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Respon Time Di Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *March*, 1–19.
- Indonesia, P. menteri kesehatan republik. (2022). Peraturan menteri kesehatan republik indonesia. (8.5.2017), 2003–2005.
- Kemenkes RI. (2019). Klasifikasi Rumah Sakit. 116.
- Khalimah, V. N., & Pantiawati, I. (2022). Studi Literatur Review Analisis Perbedaan antara Kualitas Pelayanan Pasien BPJS dengan Umum di TPPRJ Rumah Sakit dan Pukesmas di Indonesia. *Bidan Prada*, 35–46. <https://ojs.stikesylpp.ac.id/index.php/JBP/article/view/557>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382–16395.
- Maulida, S. (2012). Faktor - Faktor Mempengaruhi Cakupan Imunisasi Tetanus Toksoid Pada Ibu Hamil Diwilayah Kerja Puskesmas Meutulang Kecamatan Pantou Reu Kabupaten Aceh Barat Tahun 2012. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.http://www.ejournal.uui.ac.id/jurnal/Syarifah_Wirda_Maulida_Subjurnal._syarifah_wirda.pdf

- Meistika, S., Lestari, N., Pramuningtyas, R., & Ichsan, B. (2021). Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Puskesmas di Sukoharjo. *Proceeding Book National Symposium and Workshop Continuing Medical Education XIV*, 1156–1183.
- Metayunika, V. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty) Terhadap Kepuasan (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang), Skripsi.
- Mudie, P., & Cottam, A. (2020). Service quality. *Management and Marketing of Services*, 89–116. <https://doi.org/10.4324/9780080938691-11>
- Patel. (2019). Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs. 9–25.
- PERMENKES RI Nomor 30. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 89–91.
- Prihartiningsih, D. (2018). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bpjs Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar Tahun 2018. *Description of Outpatient Satisfaction Bpjs Health At the Sanjiwani General Hospital in Gianyar. Jurnal Ilmiah Sesebanua*, 5(2), 188–197.
- Riza, S. F. (2015). (2014). Pelaksanaan klaim BPJS pasien rawat jalan di RS pelabuhan Cirebon provinsi Jawa Barat. 1–33.
- SPM RS. Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso. (2021). Standar Pelayanan Minimal RS. Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso.
- Student, M. T., Kumar, R. R., Omments, R. E. C., Prajapati, A., Blockchain, T.-A., MI, A. I., Randive, P. S. N., Chaudhari, S., Barde, S., Devices, E., Mittal, S., Schmidt, M. W. M., Id, S. N. A., PREISER, W. F. E., OSTROFF, E., Choudhary, R., Bit-cell, M., In, S. S., Fullfillment, P., ... Fellowship, W. (2021). Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non-Verbal Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Puskesmas Kabupaten Bengkalis. *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), 1–13.
- Suparyanto dan Rosad. (2020). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupate Pangkep. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253.
- Y Septiani, E Arribe, R. D. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurbab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>