

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI
RSUD Dr. HARJONO PONOROGO**

Venty Rahayuningsih
(STIKes Buana Husada Ponorogo)
Rumpiati
(STIKes Buana Husada Ponorogo)
Anjarie Dharmastuti
(STIKes Buana Husada Ponorogo)

ABSTRAK

Pelayanan pendaftaran sangat mempengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit, karena tempat pendaftaran pasien merupakan gerbang utama dalam suatu pelayanan kesehatan. Menjaga mutu dapat menyangkut beberapa dimensi yang salah satunya kenyamanan dan kenikmatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS di unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi kepuasan antara lain : Tangibles, Responsivness, Reability, Assurance, Emphaty. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berada di tempat pendaftaran rawat jalan pasien BPJS. Sampel pada penelitian ini 50 sampel yaitu pasien yang berkunjung pada tempat pendaftaran rawat jalan pasien BPJS, data diambil secara Sampling Purposive yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil penelitian yaitu tingkat kepuasan pasien BPJS berdasarkan aspek Tangibles sebesar 70,54% dengan kriteria puas, aspek Responsivness sebesar 67,29% dengan kriteria puas, aspek Reability sebesar 74,01% dengan kriteria puas, aspek Assurance sebesar 79.80% dengan kriteria puas dan aspek Emphaty sebesar 78,87% dengan kriteria puas.

*Kata Kunci:
Kepuasan, tingkat kepuasan pasien*

PENDAHULUAN

Menurut UU RI No 44 tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit terdapat bagian pelayanan rekam medis, dimana rekam medis bertujuan untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan di instansi kesehatan.

Menurut UU No. 24 tahun 2011 tentang BPJS, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia.

RSUD Dr. Harjono Ponorogo merupakan rumah sakit daerah tipe B yang menjadi salah satu rumah sakit rujukan di ponorogo dan menerima pelayanan pendaftaran pasien BPJS. Di RSUD Harjono Ponorogo terdapat dua loket pasien rawat jalan yaitu loket pendaftaran pasien rawat jalan untuk pasien umum dan loket pendaftaran pasien BPJS. Rata-rata kunjungan pasien BPJS setiap harinya sejumlah ±600 pasien yang sebagian besar tidak mendapatkan tempat duduk saat menunggu nomor antrian.

Pelayanan pendaftaran sangat mempengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit, karena tempat pendaftaran pasien merupakan gerbang utama dalam suatu pelayanan kesehatan (Anindia, 2013). Baik buruknya penilaian pasien terhadap keseluruhan pelayanan rumah sakit ditentukan di tempat pelayanan pendaftaran pasien tersebut. Jika dalam pelayanan pendaftaran diberlakukan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan pasien maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit, begitu pula sebaliknya jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka pasien akan menilai kurang baik terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo pada bagian pendaftaran rawat jalan pasien

BPJS dengan cara observasi dan wawancara pada 10 pasien didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien sebagai berikut: (1) tingkat kepuasan terhadap sarana prasarana menunjukkan 47,5%, (7) dari 10 pasien menyatakan kurang puas terhadap tersedianya kursi di ruang tunggu; (2) Tingkat kepuasan pada fasilitas TV 35%, dari (10) responden menyatakan tidak puas terhadap fasilitas hiburan seperti TV; (3) Tingkat kepuasan terhadap fasilitas majalah menunjukkan 37,5%, dari (10) responden menyatakan kurang puas terhadap fasilitas majalah (koran); (4) Pada fasilitas AC/kipas angin tingkat kepuasan 52.5%, dimana (6) dari 10 responden menyatakan kurang puas terhadap fasilitas AC/kipas angin yang diberikan; (5) Pada jumlah petugas tingkat kepuasan menunjukkan 65%, dimana (5) dari 10 responden kurang puas terhadap jumlah petugas yang ada di pendaftaran rawat jalan; (6) Tingkat kepuasan terhadap daya tanggap petugas 67,5%, (2) dari 10 pasien beranggapan bahwa kurang puas terhadap daya tanggap petugas; (7) Tingkat kepuasan terhadap keramahan petugas 87,5% dimana (10) responden merasa puas terhadap keramahan petugas saat melayani pasien di tempat pendaftaran pasien; dan (8) tingkat kepuasan terhadap kemudahan akses informasi dari petugas menyatakan 72,5%, dimana (3) dari 10 pasien menyatakan kurang puas terhadap kemudahan akses informasi yang diberikan petugas saat pasien ingin memperoleh suatu informasi.

Menurut Lori DiPrete Brown *et al* dalam Diyah (2013) menjaga mutu dapat menyangkut beberapa dimensi yang salah satunya kenyamanan dan kenikmatan yaitu pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan, unsur-unsur kenikmatan dan nyaman di ruang tunggu pelayanan antara lain seperti tersedianya majalah, TV, AC, dan musik dalam suatu ruang tunggu menimbulkan kenyamanan dan kenikmatan tersendiri sehingga waktu tunggu tidak menjadi hal yang membosankan.

Dari hasil wawancara terhadap pasien BPJS di RSUD Dr. Harjono Ponorogo, kepuasan pelayanan di bagian pendaftaran dapat dilihat dari pernyataan pasien sebagai berikut : (1) Kurang puas terhadap sarana dan prasarana yang ada di pelayanan pendaftaran saat menunggu

nomor antrian yaitu tersedianya TV di ruang tunggu, akan tetapi pasien tidak bias melihat TV dengan jelas karena tertutupi oleh *banner*, tidak adanya majalah/koran, AC/kipas angin hanya terdapat pada ruang tunggu bagian dalam sedangkan ruang tunggu di luar tidak ada AC ataupun kipas angin, dan kursi untuk menunggu nomor antrian pasien kurang memadai. Jumlah tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas TV 35%, AC atau kipas angin 52.5%, majalah 37.5%, dan kursi 47.5%; (2) Tingkat kepuasan pasien terhadap jumlah petugas pendaftaran 65%, pasien merasa kurang puas dengan jumlah petugas pendaftaran karena pasien beranggapan jumlah petugas belum cukup untuk mengatasi jumlah antrian. Daya tanggap petugas terhadap pasien belum sesuai dengan yang diharapkan pasien, hal ini sesuai dengan jumlah tingkat kepuasannya 67.5%; (3) Kesopanan petugas saat melayani pasien di tempat pendaftaran rawat jalan sangat baik karena pasien beranggapan petugas di bagian pendaftaran sopan dan ramah saat melayani pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap kesopanan atau keramahan petugas 87.5%; (4) Tingkat kepuasan pasien terhadap kemudahan informasi dari petugas adalah 72.5% dimana saat pasien ingin memperoleh suatu informasi petugas menanggapi pasien dengan baik akan tetapi masih ada pasien yang beranggapan kurang tanggap ketika pasien ingin memperoleh informasi.

Dimensi kepuasan pasien yang tidak baik akan mempengaruhi rumah sakit yang dapat mengakibatkan pasien tidak lagi mau berkunjung ke rumah sakit untuk melakukan pengobatan dan menyampaikan berita kepada orang lain tentang buruknya pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut, sehingga orang yang mendapatkan informasi tersebut akan berfikir ulang untuk berkunjung melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut. Jika jumlah kunjungan berkurang maka pendapatan rumah sakit juga akan menurun, selain itu antrian pasien yang tidak tertata dengan rapi juga akan mempengaruhi pelayanan pendaftaran. Adapun solusi dari permasalahan diatas adalah meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara melakukan evaluasi pelayanan melalui penilaian kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2015) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafah *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Alasan penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu untuk mengetahui dan menggambarkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan yang diterima di tempat pendaftaran.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015). Populasi yang digunakan penelitian ini adalah pasien yang berada di tempat pendaftaran rawat jalan pasien BPJS dalam tahun 2016.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili), jika populasi besar peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi (Sugiyono, 2015). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini 50 sampel yaitu pasien yang berkunjung pada tempat pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Tahun 2016.

Teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan adalah teknik Sampling Purposive yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuesioner.

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Arikunto, 2010). Pengumpulan data menggunakan data primer, data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner pasien rawat jalan. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data antara lain: observasi, wawancara, kuesioner.

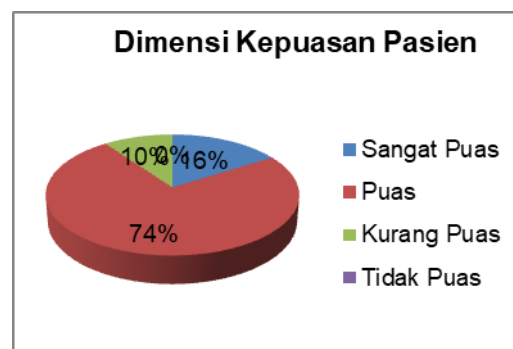
Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan

dalam menganalisis data adalah menyajikan data tiap variable yang diteliti. Kemudian melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesa (Sugiyono, 2015).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisa deskriptif. Analisa deskriptif merupakan teknik analisa yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dari pelayanan tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS yang berkaitan dengan dimensi kepuasan pasien antara lain:

1. *Tangibles*, berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.
2. *Reability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang disaksikan secara akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
4. *Asurance* berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan *rasa* percaya dan keyakinan pelanggan.
5. *Emphaty* berarti bahwa perusahaan memahami masalah para *pelanggannya* dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan tersebut.

HASIL PENELITIAN



Gambar 1. Distribusi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan

PEMBAHASAN

Dari 5 aspek dimensi kepuasan terdapat 8 responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS dengan presentase 16%, terdapat 37 responden menyatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS dengan presentase 74%, terdapat 5 responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS dengan presentase 10%, dan tidak terdapat pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS dengan dimensi kepuasan.

Pada aspek *tangibles* Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Dr. Harjono Ponorogo termasuk dalam golongan puas dengan presentase 70.54%, karena dalam pemberian fasilitas seperti kursi, TV majalah/koran dan AC/kipas angin di ruang tunggu terpenuhi, akan tetapi ada beberapa pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS dengan presentase 29,46%, dikarenakan pemenuhan fasilitas di ruang tunggu seperti TV tersedianya, akan tetapi pasien tidak bisa melihat TV dengan jelas karena tertutupi oleh *banner*, majalah/koran kurang memadai sehingga pasien merasa jenuh saat menunggu antrian serta AC/kipas angin hanya terdapat pada ruang tunggu pasien pada area dalam sedangkan untuk ruang tunggu pasien dalam area luar tidak terdapat AC/kipas angin.

Pada aspek *responsiveness* hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Dr. Harjono Ponorogo termasuk dalam golongan puas dengan presentase 67.29% karena dalam proses pelayanan petugas pendaftaran melakukan pendaftaran dengan cepat dan tepat sehingga pasien cepat untuk terlayani tanpa harus menunggu antrian yang lama, akan tetapi ada beberapa pasien yang beranggapan kurang puas terhadap daya tanggap petugas dalam proses pelayanan pendaftaran dengan presentase 32,71% hal ini dikarenakan pasien merasa petugas pendaftaran dalam pemberian pelayanan pendaftaran kurang cepat dan tepat sehingga pasien harus menunggu antrian yang lama, apabila sudah memasuki jam

12.00 pelayanan pendaftaran rawat jalan sudah di tutup sehingga untuk pasien yang belum terlayani harus kembali lagi besok untuk memperoleh pelayanan pendaftaran.

Pada aspek *reability* hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Dr. Harjono Ponorogo termasuk dalam golongan puas dengan presentase 74,01% karena dalam kemampuan pemberian pelayanan seperti jumlah petugas dapat mengurangi antrian, persyaratan pendaftaran rawat jalan mudah, cepat tanggap terhadap keluhan pasien sudah terpenuhi, akan tetapi ada beberapa pasien yang kurang puas terhadap kemampuan memberikan pelayanan dengan presentase 25,99%, karena petugas yang ada di pendaftaran masih belum dapat mengurangi antrian yang ada di ruang tunggu dan setelah pasien melakukan pendaftaran rawat jalan petugas di pendaftera rawat jalan tidak menunjukkan lokasi poli yang harus di tuju pasien, sehingga pasien yang belum mengetahui lokasi poli kesulitan untuk menuju ke poli tujuan.

Pada aspek *assurance* hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Dr. Harjono Ponorogo termasuk dalam golongan puas dengan presentase 79.80% karena dalam jaminan yang diberikan meliputi petugas dalam meberikan pelayanan ramah, siap menolong ketika pasien mengalami kesulitan pendaftaran, berpenampilan menarik, bertutur kata sopan, ruang tunggu bersih dan trampil dalam proses pelayanan sudah terpenuhi. Akan tetapi masih ada beberapa pasien yang beranggapan kurang puas terhadap jaminan pelayanan pendaftaran dengan presentase 20,2%, hal ini dikarenakan kurang terampilnya petugas dalam proses pendaftaran seperti ketika pasien melakukan pendaftaran petugas tidak segera untuk menangani pasien dan juga petugas kurang bertanggung jawab terhadap ketertiban antrian seperti tidak ada pemberitahuan dimulainya pertama kali nomor antrian dan penutupan pengambilan nomor atrian.

Pada aspek *emphaty* hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Dr. Harjono Ponorogo termasuk dalam golongan puas dengan

presentase 78,87% karena petugas pendaftaran memahami masalah pasien seperti memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan memberikan perhatian khusus kepada pasien yang kesulitan dalam proses pendaftaran. Akan tetapi beberapa pasien menyatakan kurang puas terhadap pemberian informasi dengan jelas serta mudah kepada pasien dan memberikan perhatian khusus kepada pasien yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran dengan presentase 21,13% dikarenakan banyaknya pasien yang dilayani oleh petugas hal ini diperkuat dengan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien BPJS di unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Tangible*, Kepuasan pasien BPJS terhadap aspek *Tangibles* dikategorikan dalam kategori puas dengan presentase sebanyak 75% .
2. Tingkat kepuasan pasien BPJS di unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Reability* termasuk dalam kategori puas dengan presentase 74,01%
3. Tingkat kepuasan pasien BPJS di unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Responsivness* erdapat presentase tingkat kepuasan sebesar 67,29%.
4. Tingkat kepuasan pasien BPJS di unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Assurance* dikategorikan dalam kategori puas dengan presentase 79.80%
5. Tingkat kepuasan pasien BPJS di unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Emphaty* sebesar 78,87%
6. Aspek tingkat kepuasan pasien BPJS sebagian besar berada dalam kriteria puas sebanyak 47 responden dengan presentase 74%, dalam kriteria sangat puas sebanyak 8 responden dengan presentase 16,5%. Dan tingkat kepuasan pasien BPJS dalam kategori kurang puas sebanyak 5 responden dengan presentase 10%.

Saran

1. Kebersihan dan kerapian serta kenyamanan pelayanan pendaftaran dapat dilengkapi dengan sarana dan

prasarana khususnya TV, majalah/Koran agar dalam waktu tunggu antrian yang lama tidak menjadikan hal yang membosankan. Petugas pendaftaran sebaiknya dapat memberikan pelayanan dengan ramah sehingga memberikan kepuasan pasien dalam pelayanan

2. Diharapkan dapat menambah wawasan bagi pihak kampus ataupun bisa menjadi bahan bacaan untuk mahasiswa yang lainnya.
3. Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sabarguna. 2008. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Sugiyono. 2015. Metodologi Penelitian Kesehatan. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F & Chandra. G. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang No. 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang BPJS.