

Kepuasan Pasien BPJS Ditinjau Dari Nomor Antrian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo

Kusuma Putri Rahayu

STIKes Buana Husada Ponorogo (koresponden)

Ani Rosita

STIKes Buana Husada Ponorogo

Dwi Nurjayanti

STIKes Buana Husada Ponorogo

ABSTRACT

Patient satisfaction is the patient's feelings about the performance of the officers in health services in accordance with the level of expectations. The purpose of this study was to determine the satisfaction of BPJS patients in terms of the queue number in the outpatient registration of Darmayu Hospital Ponorogo. This research design is descriptive qualitative. The study population was 50 BPJS patients. The sample was selected by accidental sampling technique. Data were collected through filling out a questionnaire, then analyzed descriptively. Most respondents got a queue number as much as 96% (48 respondents) and respondents who did not get a queue number were 4% (2 respondents). A total of 34 respondents (68%) were satisfied with the registration service according to the queue number, as many as 32% (16 respondents) were very satisfied, while patients who were quite satisfied and unsatisfied were not there (0%). It is recommended that the queue number be given when a new patient arrives by providing a fixed flow and procedure so that it is easier for the patient to get registration services, especially regarding the queue number, as well as the continuous application of SIM-RS in registration services.

Keywords: TPPRJ; patient satisfaction; BPJS

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien terhadap kinerja petugas di pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS ditinjau dari nomor antrian di pendaftaran rawat jalan RSUD Darmayu Ponorogo. Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Populasi penelitian adalah pasien BPJS sejumlah 50 responden. Sampel dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner, lalu dianalisis secara deskriptif. Sebagian besar responden mendapatkan nomor antrian sebanyak 96% (48 responden) dan responden yang tidak mendapatkan nomor antrian sebanyak 4% (2 responden). Sejumlah 34 responden (68%) puas dengan pelayanan pendaftaran sesuai nomor antrian, sebanyak 32% (16 responden) adalah sangat puas, sedangkan pasien yang cukup puas dan kurang puas adalah tidak ada (0%). Disarankan agar nomor antrian diberikan pada saat pasien baru datang dengan memberikan alur dan prosedur yang tetap agar pasien menjadi lebih mudah mendapatkan pelayanan pendaftaran, khususnya tentang nomor antrian, serta diterapkannya SIM-RS yang berkesinambungan di pelayanan pendaftaran.

Kata kunci: TPPRJ; kepuasan pasien; BPJS

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan zaman, saat ini rumah sakit merupakan bagian yang penting dalam sistem kesehatan. Keberadaan rumah sakit saat ini diperlukan karena sebagai penyedia pelayanan kesehatan bagi setiap orang yang mengalami gangguan kesehatan untuk melakukan pengobatan.

Hasil dari studi pendahuluan di rumah sakit Darmayu Ponorogo kepada kepala unit rekam medis rumah sakit Darmayu Ponorogo mendapatkan informasi bahwa hambatan atau masalah yang dialami saat penerimaan pasien BPJS rawat jalan yaitu masalah teknis, diproses pendaftaran belum diberlakukannya sistem nomor antrian yang efisien. Penyebabnya adalah pihak rumah sakit darmayu ponorogo masih menggunakan SIM RS manual dalam memberikan pelayanan pendaftaran kepada pasien.

Proses penerimaan pasien rawat jalan merupakan suatu bentuk pelayanan di rumah sakit termasuk dalam prosedur pelayanan yang dinaungi oleh unit rekam medis, disinilah awal dari pemberian pelayanan yang diterima oleh seorang pasien saat tiba di rumah sakit dan pasien dapat menentukan kesan baik atau tidaknya terhadap pelayanan yang diberikan institusi.

Masalah tersebut dapat berdampak pada proses pelayanan pasien di pendaftaran menjadi kurang efektif, mengakibatkan pasien menunggu lama dan pasien kebingungan terhadap nomor antrian yang tidak sesuai dengan apa yang dikatakan petugas.

Solusinya dapat diberikan penilaian kepuasan oleh pasien dari proses nomor antrian dipendaftaran. Salah satunya dengan memperbarui SIM RS yang efektif dan efisien dan terintegrasi meliputi pemberian nomor antrian kepada pasien guna memberikan pelayanan yang memuaskan dan tertib di proses pendaftaran.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS ditinjau dari nomor antrian di pendafataran rawat jalan Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo.

METODE

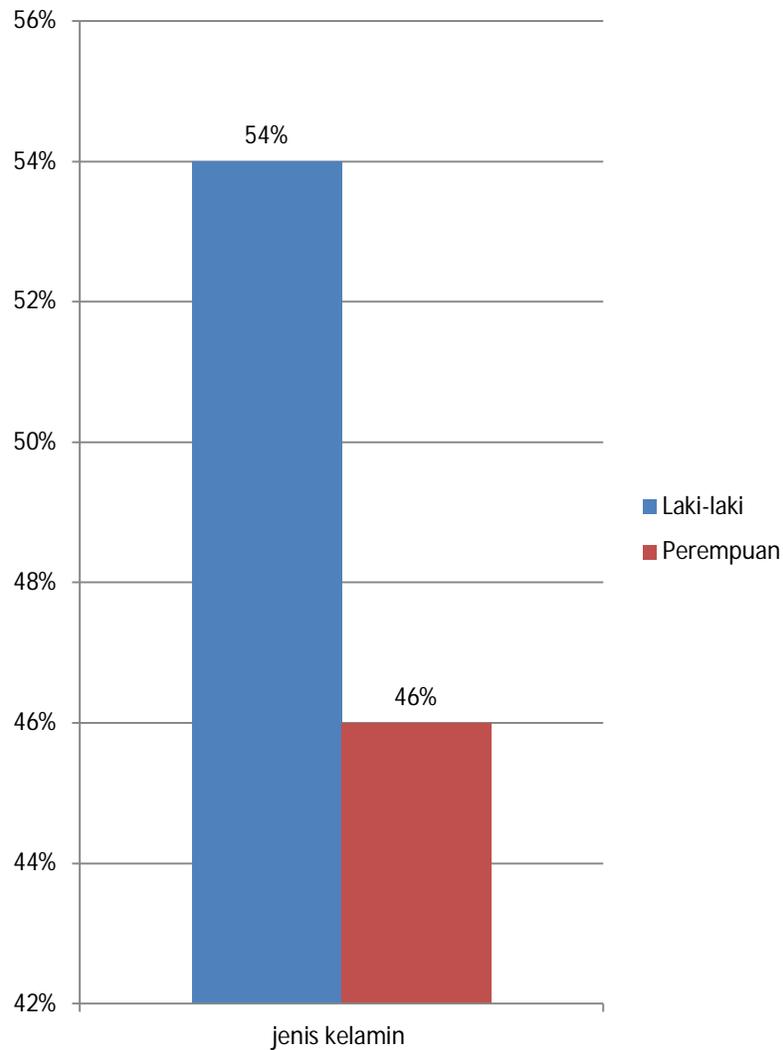
Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Populasi penelitian adalah pasien BPJS sejumlah 50 responden dengan sampel yaitu 50 pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* sebagai penentu sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang ditemui cocok sebagai sumber data yaitu pasien BPJS sebagai responden. Lokasi penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo yang beralamat di Jl. Sutomo No. 44 Kelurahan Bangunsari, Ponorogo Jawa Timur.

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner tentang kepuasan pasien BPJS ditinjau dari nomor antrian pendaftaran rawat jalan rumah sakit umum darmayu Ponorogo. Data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif berupa frekuensi dan persentase⁽¹⁾, selanjutnya peneliti memaparkan hasil penelitian yang dianalisis berdasarkan teori yang telah dikemukakan dalam tinjauan pustaka tanpa menggunakan uji statistik.

HASIL

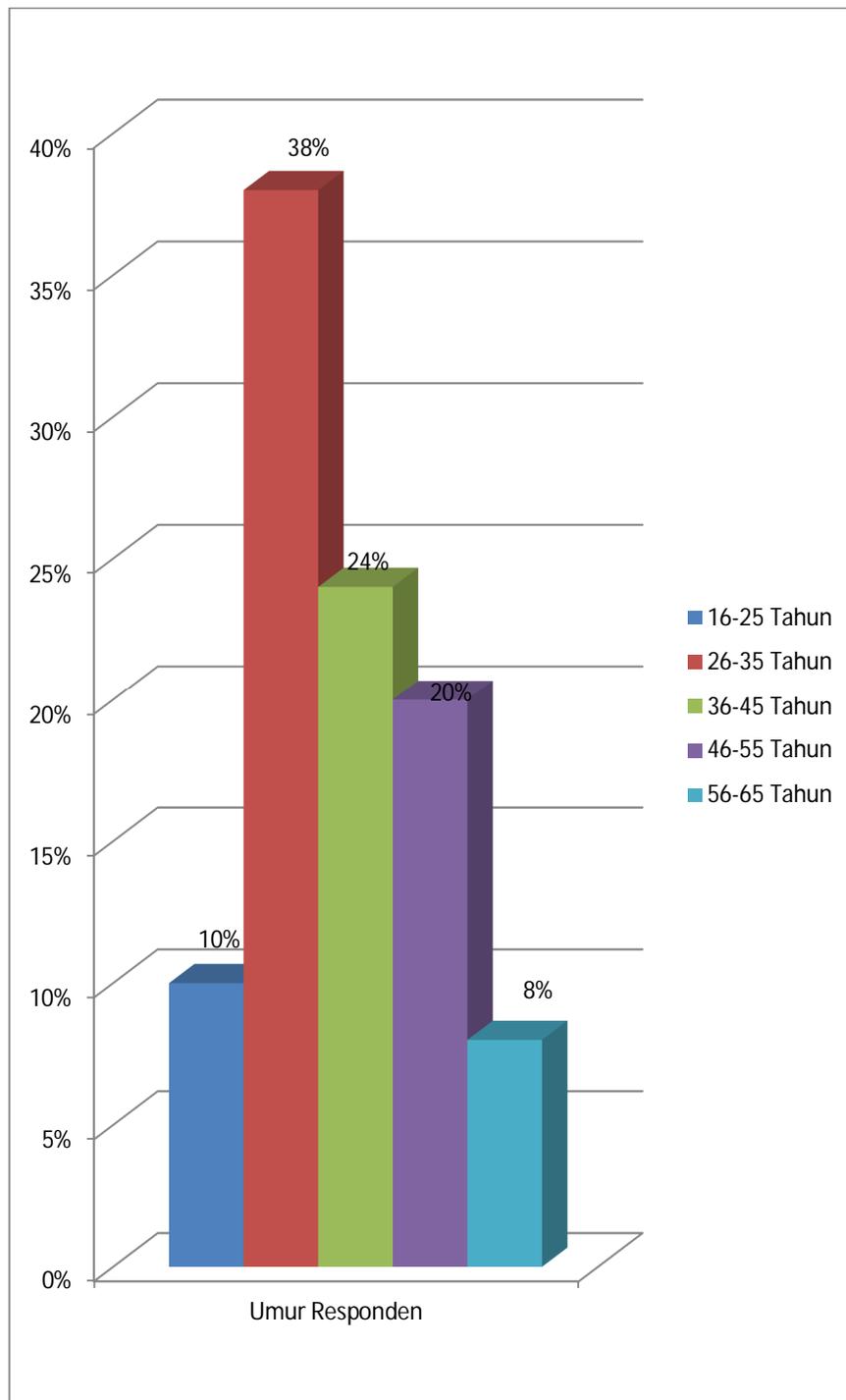
Berdasarkan hasil dari penelitian peneliti pada bulan April 2018 didapat hasil sebagai berikut.

Berdasarkan gambar 1 diketahui bahwa paling dominan responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 27 responden dengan persentase 54% dan hampir seimbang responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 23 responden dengan persentase 46 %.

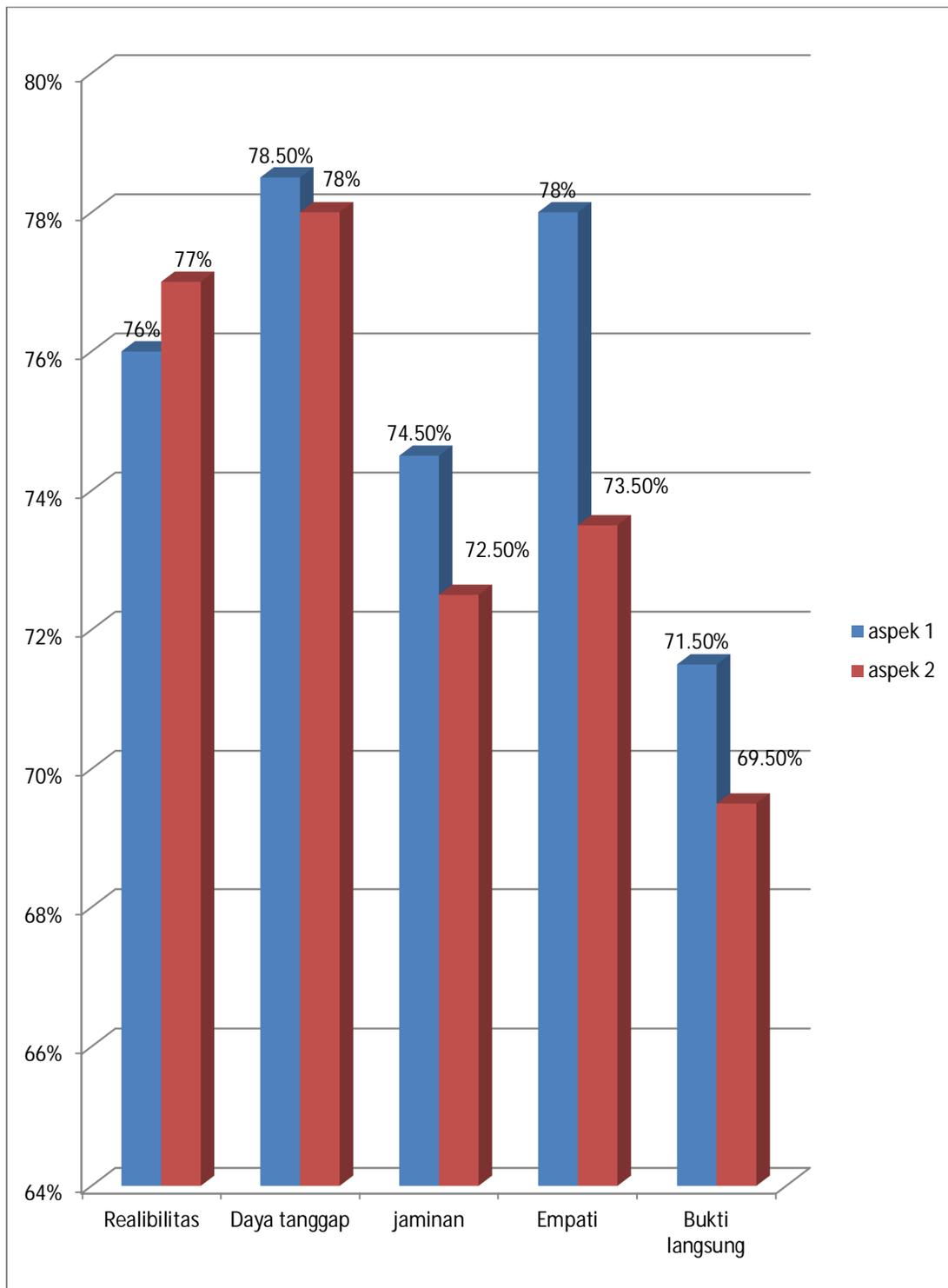


Gambar 1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan gambar 2 diketahui bahwa paling dominan responden berumur 16-25 tahun sejumlah 19 responden dengan persentase 38% dan hampir setengahnya yaitu responden berumur 36-45 tahun sejumlah 12 responden dengan persentase 24% hampir setengah lagi responden berumur 46-55 tahun dengan persentase 20% sedangkan untuk usia 16-25 tahun sejumlah 5 responden dengan persentase 10% serta pada usia 56-65 tahun sejumlah 4 orang dengan persentase 8 %.

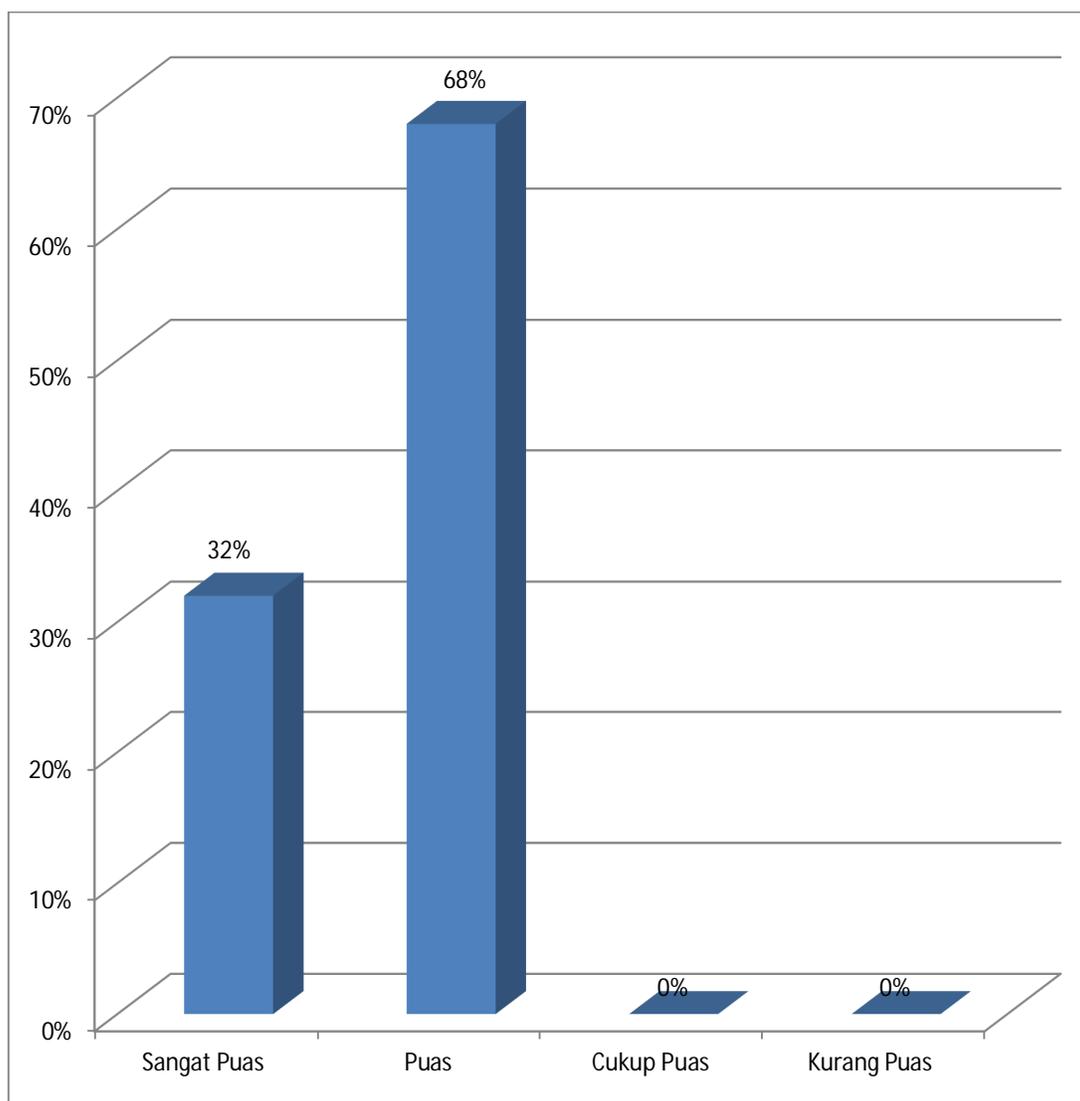


Gambar 2. Distribusi responden berdasarkan umur



Gambar 3. Dimensi kepuasan pasien BPJS di RSUD Darmayu Ponorogo Bulan April 2018

Berdasarkan gambar 3 diketahui hasil untuk reabilitas yaitu 76% (sangat puas) dengan skor 152 untuk pelayanan dengan cepat dan sesuai dengan nomor antrian pasien di TPPRJ dan 77% (sangat puas) dengan skor 154 untuk kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien. Daya tanggap yaitu 78,50% (sangat puas) dengan skor 157 untuk petugas pendaftaran melayani pasien dengan sigap dan tanggap dan 78% (sangat puas) dengan skor 156 untuk petugas selalu mendengarkan keluhan pasien dengan sikap yang baik dan positif. Jaminan yaitu 74,50% (puas) dengan skor 149 untuk petugas pendaftaran selalu memberikan informasi yang jelas dan benar kepada pasien dan 72,50% (puas) dengan skor 145 untuk peralatan di tempat pendaftaran yang lengkap sehingga mempercepat proses peralatan. Empati yaitu 78% (sangat puas) dengan skor 156 untuk petugas menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami dan 73,50% (puas) dengan skor 147 untuk petugas selalu memberikan perhatian kusus dan tidak judes. Bukti langsung memiliki persentase 71,50% (puas) dengan skor 143 untuk fasilitas-fasilitas yang sudah ada di tempat pendaftaran dan persentase 69,50% (puas) dengan skor 139 untuk adanya nomor antrian pasien rawat jalan.

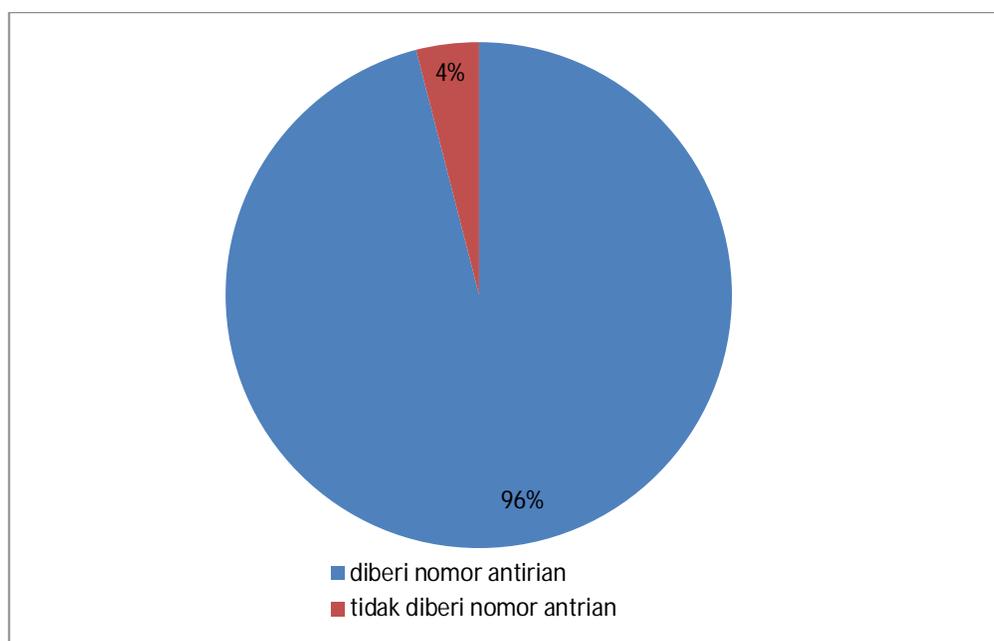


Gambar 4. Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien di RSUD Darmayu Ponorogo Bulan April 2018

Gambar 4 menunjukkan bahwa pasien yang sebagian besar puas dengan pelayanan pendaftaran sesuai dengan nomor antrian di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo yaitu 68% dengan jumlah 34 responden dan hampir setengahnya pasien merasa sangat puas sebanyak 32% dengan jumlah 16 responden serta tak satu pun pasien merasa cukup puas dan kurang puas terhadap pelayanan dipendaftaran sesuai dengan nomor antrian sebanyak 0% dengan jumlah 0.

Di tempat pendaftaran rawat jalan pelaksanaan nomor antrian belum ada, akan tetapi pelaksanaan nomor antrian dilaksanakan di pelayanan poliklinik karena untuk memanggil pasien pada saat pemeriksaan. Untuk nomor antrian di bagian pendaftaran rawat jalan belum diberlakukan karena dari pihak manajemen rumah sakit tidak menyediakan dan apabila pada hari-hari tertentu saat pasien datang bersamaan dan harus mengantri pasien menunggu dengan berdiri sehingga menggerombol di depan tempat pendaftaran rawat jalan.

Alur pelayanan dipendaftaran dimulai dari pasien datang langsung menuju ke tempat pendaftaran setelah itu petugas mendaftarkan pasien dan petugas memberikan nomor antrian poliklinik sesuai urutan di pelayanan pendaftaran. Nomor antrian poliklinik berlaku untuk pasien BPJS dan Pasien Non BPJS yang berkunjung ke rumah sakit darmayu Ponorogo.



Gambar 5. Dari Penyebaran Nomor Antrian Di Poliklinik RSUD Darmayu Ponorogo

Gambar 5 menunjukkan bahwa pasien yang diberi nomor antrian di poliklinik sebagian besar sebanyak 96% dengan jumlah 48 responden dan sebagian kecil yang tidak diberi nomor antrian sebanyak 4% dengan jumlah 2 responden. Frekuensi tersebut mewakili dari 12 poliklinik.

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien BPJS Ditinjau dari Nomor Antrian Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan pasien, diketahui bahwa kepuasan pasien di rumah sakit Darmayu Ponorogo dari 50 responden sebagian besar puas dengan pelayanan pendaftaran sesuai dengan nomor antrian di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo yaitu 68% dengan jumlah 34 responden dan hampir setengahnya pasien merasa sangat puas sebanyak 32% dengan jumlah 16 orang serta tak ada satu pun pasien merasa cukup

puas dan kurang puas terhadap pelayanan pendaftaran sesuai dengan nomor antrian sebanyak 0% dengan jumlah 0.

Karakteristik responden dalam penelitian menunjukkan proporsi antara responden berjenis kelamin perempuan dan laki-laki dari proporsi yang didapat menunjukkan sebagian besar perempuan dengan persentase 54% dan hampir seimbang laki-laki dengan persentase 46%. Mayoritas responden berumur 16-25 tahun sejumlah 19 responden dengan persentase 38% dan hampir setengahnya yaitu responden berumur 36-45 tahun sejumlah 12 responden dengan persentase 24% hampir setengah lagi responden berumur 46-55 tahun dengan persentase 20% sedangkan untuk usia 16-25 tahun sejumlah 5 responden dengan persentase 10% dan yang paling sedikit pada usia 56-65 tahun sejumlah 4 orang dengan persentase 8%. Dalam penelitian ini tidak ada perbedaan antara jenis kelamin dan usia.

Besarnya pengaruh karakteristik pada kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat memberikan perasaan puas ataupun tidak puas. Hubungan umur dengan kepuasan pasien juga terdapat perbedaan bagi umur yang lebih muda lebih banyak responden menjawab cukup puas dibandingkan dengan umur yang lebih tua. Umur yang produktif besar harapannya dalam menerima informasi dibanding dengan umur yang lebih tua.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja petugas di pelayanan kesehatan setelah pasien membandingkan dari yang diharapkannya^(2,3). Karakteristik dari responden dapat menjawab dari kepuasan pasien dengan cara mengukur dengan 5 dimensi pokok kepuasan yaitu bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati.⁽³⁾

Kepuasan pasien tergantung bagaimana pasien menanggapi pelayanan yang diberikan oleh petugas di tempat pendaftaran. Pelayanan petugas akan berpengaruh kepada kepuasan pasien sehingga berdampak pada citra rumah sakit khususnya rumah sakit umum darmayu ponorogo. Hal ini dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien BPJS di tinjau dari nomor antrian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo pada tahun 2018 berada pada kategori sangat puas.

Identifikasi Nomor Antrian Di Tempat Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan RSU Darmayu Ponorogo.

Di tempat pendaftaran rawat jalan pelaksanaan nomor antrian belum ada, akan tetapi pelaksanaan nomor antrian dilaksanakan di pelayanan poliklinik saja karena untuk memanggil pasien pada saat pemeriksaan. Untuk nomor antrian di pendaftaran belum diberlakukan karena dari pihak manajemen rumah sakit tidak menyediakan dan apabila pada hari-hari tertentu saat pasien datang bersamaan dan harus mengantri pasien menunggu dengan berdiri sehingga menggerombol di depan tempat pendaftaran rawat jalan. Alur pelayanan pendaftaran dimulai dari pasien datang langsung menuju ke tempat pendaftaran setelah itu petugas mendaftarkan pasien dan petugas memberikan nomor antrian di poliklinik sesuai urutan di pendaftaran. Nomor antrian poliklinik berlaku untuk pasien BPJS dan Pasien Non BPJS yang berkunjung ke rumah sakit darmayu Ponorogo. Dalam karakteristik nomor antrian sebagian besar responden mendapatkan nomor antrian sebanyak 96% dengan jumlah responden 48 dan sebagian kecil responden yang tidak mendapatkan nomor antrian yaitu 4% dengan jumlah responden 2.

Faktor yang mengakibatkan pasien tidak mendapatkan nomor antrian yaitu responden mendaftar melalui orang dalam dan tidak diberi tahu untuk mengambil nomor antrian poliklinik di pendaftaran dan pasien mendaftar melalui via telepon karena ketidaktahuan responden, responden langsung menuju ruang tunggu poliklinik.

Adanya antrian tergantung dari sifat kedatangan dan proses pelayanan. Penentuan antrian yang penting adalah disiplin antri yaitu sebuah aturan yang menjelaskan mengenai tata cara melayani pengantrian. Apabila tidak terjadi antrian berarti terdapat pelayanan yang menganggur atau kelebihan fasilitas pelayanan.

Pemberian nomor antrian ini lebih baik dilakukan pada saat pasien baru datang ditempat pendaftaran rawat jalan dan diberikan alur serta prosedur yang tetap dalam hal ini agar pasien yang berkunjung mudah mengetahui alur dari pasien berobat mulai dari pendaftaran rawat jalan. Tempat pendaftaran rawat jalan dan tempat informasi sebaiknya dipisahkan karena untuk kenyamanan pelanggan dan tidak menimbulkan beban kerja yang berat bagi petugas.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Di TPPRJ pelaksanaan nomor antrian belum ada, akan tetapi pelaksanaan nomor antrian dilaksanakan di pelayanan poliklinik. Dari 50 responden sebagian besar mendapatkan nomor antrian sebanyak 96% dengan

jumlah 48 responden dan sebagian kecil responden tidak mendapatkan nomor antrian sebanyak 4% dengan jumlah 2 responden.

2. Kepuasan pasien BPJS ditinjau dari nomor antrian pendaftaran rawat, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan pendaftaran sesuai dengan nomor antrian di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo yaitu 68% dengan jumlah 34 responden dan hampir setengahnya pasien merasa sangat puas sebanyak 32% dengan jumlah 16 responden serta tak satu pun pasien merasa cukup puas dan kurang puas terhadap pelayanan pendaftaran sesuai dengan nomor antrian sebanyak 0% dengan jumlah 0 responden.

Selanjutnya disarankan:

1. Bagi RSUD Darmayu Ponorogo
 - a. Nomor antrian lebih baik dilakukan pada saat pasien baru datang ditempat pendaftaran rawat jalan dan diberikan alur serta prosedur yang tetap agar pasien yang berkunjung mudah mengetahui alur dari pasien berobat mulai dari pendaftaran rawat jalan.
 - b. Tempat pendaftaran rawat jalan dan tempat informasi sebaiknya dipisahkan karena untuk kenyamanan pelanggan dan tidak menimbulkan beban kerja yang berat bagi petugas.
 - c. Lebih ditingkatkan dalam SIM RS nya agar pelayanannya berkesinambungan dan terintegrasi mulai dari pendaftaran sampai akhir pelayanan.
2. Bagi peneliti lain
 - a. Agar dapat menelaah lebih dalam tentang penelitian yang sejenis ataupun yang sekarang.
 - b. Lebih mengembangkan lagi penelitian yang akan dilaksanakan, karena masih banyak rumah sakit dan puskesmas yang ada disekitar ponorogo untuk diambil perbedaannya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Nugroho HSW. Analisis Data Secara Deskriptif Untuk Data Kategorik. Ponorogo; Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES); 2014.
2. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2017.
3. Nugroho HSW. Quality of Health Services According to Consumer Perception (Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen). Ponorogo: Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES); 2011.