



## Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Hermina Bitung Kabupaten Tangerang

<sup>1</sup>Angelina, <sup>2</sup>Lily Widjaja, <sup>3</sup>Nanda Aula Rumana <sup>4</sup>Puteri Fannya

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul

Alamat: Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat,

Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510;Telepon: (021) 5674223

E-mail korespondensi : [angelinapatricia96@student.esaunggul.ac.id](mailto:angelinapatricia96@student.esaunggul.ac.id)

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan. Kepuasan pasien akan muncul ketika ditunjang dengan mutu pelayanan yang baik. Terdapat lima aspek dimensi yang dikenal dengan istilah mutu layanan (*SERVQUAL*) *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Kelima dimensi ini mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Hermina Bitung Kabupaten Tangerang tahun 2023, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan data yang telah dikumpul diolah dengan menggunakan SPSS (*statistical packagen for the social sciences*) kemudian hasilnya dianalisis dengan mengukur rata-rata persentase untuk setiap kriteria pasien dan jumlah sampel sebanyak 76 responden, dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk kepuasan pasien melalui dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 56,58%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 55,26%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 53,95%, dimensi empaty (*empathy*) sebesar 56,58%, sedangkan bukti langsung (*tangible*) sebesar 51,32%. Dengan demikian peneliti mengambil kesimpulan untuk kepusan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan sebesar 52,63%. hasil ini masih belum mencapai standar pelayanan minimal yang ditetapkan Kemenkes RI Tahun 2008 adalah  $\geq 90\%$

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien,Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is a factor that can be used as a reference in determining the success of a service program. Patient satisfaction will arise when it is supported by good quality service. There are five dimensional aspects known as service quality (SERVQUAL), reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. These five dimensions influence patient satisfaction. This research aims to provide an overview of the level of satisfaction of outpatient BPJS patients at Hermina Bitung Hospital, Tangerang Regency in 2023. This research uses a descriptive method with a quantitative approach with the data that has been collected being processed using SPSS (statistical packagen for the social sciences) then the results analyzed by measuring the average percentage for each patient criterion and a sample size of 76 respondents, from this research it can be concluded that patient satisfaction through the reliability dimension is 56.58%, the responsiveness dimension is 55.26%, the assurance dimension was 53.95%, the empathy dimension was 56.58%, while the direct evidence (tangible) was 51.32%. Thus, the researchers concluded that the number of BPJS patients in outpatient registration services was 52.63%. This result still does not reach the minimum service standard set by the Indonesian Ministry of Health in 2008, which is  $\geq 90\%$*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Health Services, Hospitals.*

### PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit dapat didirikan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, atau

Received Agustus 25, 2023; Revised September 20, 2023; Accepted Oktober 19, 2023

\* Angelina, [angelinapatricia96@student.esaunggul.ac.id](mailto:angelinapatricia96@student.esaunggul.ac.id)

## ***Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Hermina Bitung Kabupaten Tangerang***

swasta. dalam proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit harus memiliki unit rekam medis (Kemenkes, 2019).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk pasien yaitu diatas  $\geq 90\%$ . Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah  $\leq 90\%$  maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, RI 2008).

Berdasarkan observasi awal di Rumah Sakit Hermina Bitung pada tanggal 13-16 februari 2023 terhadap 30 pasien dengan rata-rata persentase tingkat kepuasan pasien merasa puas terdapat 19 orang dengan persentase sebesar 63,33%, tingkat kepuasan pasien tidak puas terdapat 11 orang dengan persentase sebesar 36,67 %, bahwa dari kelima dimensi dapat disimpulkan dimensi yang paling tertinggi terdapat pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan persentase 76,67%, dan yang paling terendah pada dimensi kehandalan (*reliability*) dengan persentase 53,33%.

Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Hermina Bitung”.

### **METODE**

Metode Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu dengan cara observasi langsung ditempat lahan penelitian agar memperoleh suatu gambaran. Metode ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. Tempat Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Hermina Bitung yang beralamat di Jl. Raya Serang Kabupaten No.KM 10, Kadu. Kec. Curug, Kabupaten Tangerang, Banten 15810. Dan waktu tempat penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2023 – Juli 2023. Populasi yaitu keseluruhan obyek yang akan diteliti. populasi pada penelitian ini adalah Jumlah Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Hermina Bitung pada Bulan Juli sebesar 691 pasien pada tahun 2023 di Rumah Sakit Hermina Bitung.

### **ISTRUMEN PENGUMPULAN DATA**

#### 1. Observasi

Instrumen pada saat observasi menggunakan buku catatan dan pedoman wawancara

## 2. Kuesioner

Instrument yang digunakan yaitu dengan memberikan lembaran angket kepada pasien ditempat pendaftaran pasien rawat jalan. Angket yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari angket Ina Nurhidayah tahun 2016 , (Nurhidayah,2016).

## 3. Studi Kepustakaan

Instrument yang digunakan melalui buku catatan

Teknik Analisis Data yang telah dikumpul diolah dengan menggunakan SPSS (*statistical packagen for the social sciences*) kemudian hasilnya di analisis dengan mengukur rata-rata persentase untuk setiap kriteria kepuasan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Rekapitulasi Dari 5 Dimensi Kepuasan Pasien

**Tabel 1. Rekapitulasi Dari 5 Dimensi Kepuasan Pasien**

Tingkat Kepuasan Keseluruhan	Frekuensi	Persentase
Puas	40	52.63%
Tidak Puas	36	47,37%
Total	76	100%

Menurut tabel 1. Dari kelima dimensi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan keseluruhan dari 76 sampel yang menyatakan baik sebanyak 40 orang dengan persentase 52,63% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 36 orang dengan persentase sebesar 47,37%, dimensi yang tertinggi kepuasannya adalah dimensi kehandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*) dengan persentase sebesar 56,58%, dan dimensi yang terendah kepuasannya adalah dimensi bukti langsung (*tangible*) dengan persentase sebesar 51,32%.

Hasil rekapitulasi dari kelima dimensi kepuasan pasien yaitu lebih banyak pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran pasien BPJS di Rumah Sakit Hermina Bitung Kabupaten Tangerang. Namun hasil tersebut belum mencapai standar pelayanan minimal kepuasan rawat jalan menurut keputusan Menteri Kesehatan no.129 tahun 2008 yaitu  $\geq 90\%$ .

1. Berdasarkan hasil yang didapat oleh peneliti bahwa SPO pendafrtran pasien JKN rawat jalan di Rumah Sakit Hermina Bitung SPO sudah dilakukan revisi sebanyak 2 kali pada tanggal 14 juni 2021, SPO ini telah dilaksanakan petugas pendaftaran sesuai dengan prosedur yang

## ***Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Hermina Bitung Kabupaten Tangerang***

ada, dan petugas pendaftaran melakukan pendaftaran pasien menggunakan sistem informasi rumah sakit (SIMRS) yang bernama Hinai atau visual basic (VB) untuk pasien baru dan pasien lama.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) dinyatakan responden puas terhadap dimensi *reliability* yaitu 43 orang dengan persentase sebesar 56,58%. Dari kuesioner diketahui bahwa sebanyak 51 orang (64,1%) menyatakan setuju dan sangat setuju terkait pelayanan yang diberikan petugas dicatat dan dilakukan tanpa ada kesalahan, sedangkan sebanyak 17 orang (22,37%) menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terkait pelayanan yang diberikan petugas pendaftaran tidak dicatat dan adanya kesalahan dalam pencatatan, sebaiknya petugas bekerja lebih teliti, terutama dalam pencatatan pendaftaran.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dinyatakan responden puas terhadap dimensi *responsiveness* yaitu 42 orang dengan persentase sebesar 55,26%. Dari kuesioner diketahui bahwa setuju dan sangat setuju sebanyak 41 orang (53,95%) terkait petugas pendaftaran selalu menawarkan bantuan ketika pasien sedang bingung, sedangkan sebanyak 14 orang (18,42%) menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terkait petugas pendaftaran tidak menawarkan bantuan ketika pasien sedang bingung, sebaiknya petugas memberikan perhatian kepada pasien seperti memberikan bantuan bila pasien sedang tidak tahu atau bingung.
4. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap dimensi Jaminan (*Assurance*) dinyatakan responden puas terhadap dimensi *assurance* yaitu 41 orang dengan persentase sebesar 53,95%. Dari kuesioner diketahui bahwa sebanyak 31 orang (40,79%) menyatakan setuju dan sangat setuju terkait petugas menanggapi permintaan pasien secara segera, sedangkan sebanyak 21 orang (27,63%) menyatakan sangat tidak setuju dan setuju terkait petugas tidak menanggapi permintaan pasien secara segera, sebaiknya petugas pendaftaran lebih tanggap terhadap permintaan pasien dan dengan segera menanggapi permintaan pasien, seperti membantu menjelaskan pertanyaan yang diberikan pasien.

5. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap dimensi Empati (*Empathy*) dinyatakan responden puas terhadap dimensi *empathy* yaitu 43 orang dengan persentase sebesar 56,58%. Dari kuesioner diketahui bahwa sebanyak 38 orang (50%) menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terkait petugas pendaftaran kurang dalam memberikan pelayanan, sedangkan sebanyak 24 orang (31,58%) menyatakan setuju dan sangat setuju terkait petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan baik, sebaiknya petugas memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, seperti petugas bersikap ramah dan sopan kepada pasien.
  
6. Bukti langsung (*Tangible*) dinyatakan responden puas terhadap dimensi *tangible* yaitu 39 orang dengan persentase sebesar 51,32%. Dari kuesioner diketahui bahwa sebanyak 35 orang (46,05%) menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terkait toilet diruang tunggu kurang bersih dan nyaman, sedangkan sebanyak 33 orang (43,42%) menyatakan setuju dan sangat setuju terkait toilet diruang tunggu bersih dan nyaman, sebaiknya perlu diperhatikan lagi untuk kebersihan toilet diruang tunggu pasien, seperti petugas kebersihan lebih memperhatikan kebersihan lantai dan menambahkan pewangi ruangan di toilet agar toilet diruang tunggu pasien bersih dan wangi.
  
7. Dari kelima dimensi didapatkan hasil kepuasan pasien untuk dimensi kehandalan (*reliability*) sebanyak 43 orang (56,58%) menyatakan puas, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 42 orang (55,26%) menyatakan puas, dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 41 orang (53,95%) menyatakan puas, dimensi empati (*empathy*) sebanyak 43 orang (56,58%) menyatakan puas, dan dimensi bukti langsung (*tangible*) sebanyak 39 orang (51,32%) menyatakan puas. Hasil rekapitulasi dari kelima dimensi kepuasan pasien lebih banyak pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran pasien BPJS di Rumah Sakit Hermina Bitung Kabupaten Tangerang namun hasil tersebut belum mencapai standar pelayanan minimal kepuasan rawat jalan menurut Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 yaitu  $\geq 90\%$ .

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Berdasarkan hasil yang didapat oleh peneliti bahwa SPO pendaftaran pasien JKN di Rumah Sakit Hermina Bitung SPO sudah dilakukan revisi sebanyak 2 kali terakhir pada tanggal 14

## ***Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Hermina Bitung Kabupaten Tangerang***

juni 2021. SPO ini telah dilaksanakan petugas pendaftaran sesuai dengan prosedur yang ada.

2. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kepuasan pasien terhadap 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 56,58%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 55,26%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 53,95%, dimensi empati (*empathy*) sebesar 56,58%, dan dimensi bukti langsung (*tangible*) sebesar 51,32%, dari hasil yang diperoleh bahwa jumlah pasien di Rumah Sakit Hermina Bitung dari 76 responden ditetapkan hasil terhadap pasien merasa puas sebanyak 40 orang dengan persentase 52,63%. Berarti dari keseluruhan jumlah responden lebih banyak pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Hermina Bitung Kabupaten Tangerang.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Untuk kedua orangtua saya yang telah memberikan semangat serta doa , sehingga memberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan ini. Untuk Ibu Lily Widjaja,SKM.,MKM selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Untuk Ibu Erni Murniasih,Amd.,PK selaku pembimbing lapangan di Rumah Sakit Hermina Bitung Kabupaten Tangerang.

### **DAFTAR REFRENSI**

- Azizah, S. N. (2022). Identifikasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tebet Jakarta Selatan [Universitas Esa Unggul]. <https://doi.org/20180306004>
- Andriani, L. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di puskesmas Oepoi Kota Kupang.
- Budijaji, W. (2015). Skala Pengukuran Skala Likert (The Measurement Scale in Likert Scale). E-Jurnal Mitra Pendidikan, 2(2), 127–133. <http://umbidharma.org/jipp>
- Damayanti, R., & Rumana, N. A. (2017). Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017.
- Depkes, RI. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/menkes/SK/II/2008 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit.
- Kemenkes, RI Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis.
- Devhy, N. L. P., Yundari, A. A. I. D. H., Purwanti, I. S., & Prihartiningsih, D. (2018). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Di Kabupaten Gianyar Tahun 2018. Bali Medika Jurnal, 5(2), 188–197.

<https://doi.org/10.36376/bmj.v5i2.34>

- Erlindai. (2011). Tinjauan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 4(1), 573–580.
- Febriani, V. A. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah sakit Dr . Cipto Mangunkusumo). *Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo*, 1, 1–14.
- Hartatik, Indah Puji. (2014). *Buku praktis mengembangkan SDM*.
- Hatta, Gemala R. (2010). *Manajemen Informasi Kesehatan disarana Pelayanan Kesehatan (Gemala R.Hatta (ed.); revisi 3)*. Universitas Indonesia.
- Nurhidayah, I. (2016). *Mengenai Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian Pendaftaran di Puskesmas Kecamatan Kemabangan Tahun 2016*. Universitas Esa Unggul.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ., & Berry, L. . (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Wiley Encyclopedia of Management*, 64, 1–1.
- Pemerintah, RI, UU RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Vol. 2, Issue 5)*.
- Pemerintah RI, UU RI. (2014). *UU No.36 Tahun 2014 Tenaga Kesehatan*.
- Sulistiyorini, C., Lestari, T., & Rohmadi, R. (2018). Tinjauan Faktor Penyebab Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Jurnal Kesehatan*, 2(1), 56–69.
- Widjaja, Lily. (2015). *Manajemen Informasi Kesehatan I*. In *Konsep Dasar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan* (p. 23).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). More on Improving Service Quality Measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140–147.