

Kepuasan Pasien BPJS PBI terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya

Irman Maulana¹, Andi Suhenda²

^{1,2} Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Jl. Cilolohan No.35 Kota Tasikmalaya

E-mail: ¹Irmanmaulana1196@gmail.com, ²andisuhenda@gmail.com

Abstract

Background: Patient satisfaction in health services is very important to note because it can describe the quality of health services. Knowing patient satisfaction is very useful for the associated installation in the course of the evaluation of the current program and can find which parts need improvement. **Purpose:** to know how the picture of patient satisfaction PJS PBI to service officer at outpatient registration in RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya city. **Methods:** type of descriptive research with cross sectional approach. The research population of BPJS PBI patients was 32,869. Sampling purposive sampling. The sample size of 100 respondents was calculated using the slovin formula. **Result :** The highest patient satisfaction on the empathy dimension on the question of the registration officer gave a smile and regards the score of 318, the lowest on the question the officer helped the patient score 296. The highest responsiveness dimension question reminded the KIB score of 319, the lowest question providing the service quickly and the score response 277. The highest guarantee dimension question providing service with friendly score of 308, lowest question patient felt importance score 281. Highest question reliability leads patient score 313, lowest registration register registration right score 284. The highest physical evidence question officer appearance score 325, lowest question waiting room score 267.

Keywords: BPJS PBI, Satisfaction, Registrar Officer

Abstrak

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan tersebut. Penilaian kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instalasi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pasien BPJS PBI terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. soekardjo Kota Tasikmalaya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian pasien BPJS PBI sebanyak 32.869. Pengambilan sampel *purposive sampling*. Besar sampel 100 responden dihitung menggunakan rumus slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien tertinggi pada dimensi empati pada pertanyaan petugas pendaftaran memberi senyum dan salam skor 318, terendah pada pertanyaan petugas membantu pasien skor 296. Dimensi daya tanggap tertinggi pertanyaan mengingatkan KIB skor 319, terendah pertanyaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap skor 277. Dimensi jaminan tertinggi pertanyaan memberikan pelayanan dengan ramah skor 308, pertanyaan terendah pasien merasa dipentingkan skor 281. Keandalan pertanyaan tertinggi mengarahkan pasien skor 313, terendah pertanyaan registrasi pendaftaran tepat skor 284. Bukti fisik tertinggi pertanyaan penampilan petugas skor 325, terendah pertanyaan ruang tunggu skor 267.

Kata kunci : BPJS PBI, Kepuasan, Petugas Pendaftaran

PENDAHULUAN

Undang-undang No. 4 tahun 2009 tentang rumah sakit didalamnya diatur hak dan kewajiban rumah sakit serta pasien. Selain itu pasien berhak memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur

dan tanpa diskriminasi. Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta.

Berdasarkan laporan kunjungan pasien rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya berjumlah

104.432 dengan pasien rawat jalan peserta BPJS PBI mencapai 32.869 pasien pada periode Januari-Desember 2017. Angka kunjungan yang cukup tinggi tersebut mengharuskan petugas pendaftaran melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan benar.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS PBI rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya yang berjumlah 32.869 pada tahun 2017. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS PBI rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Analisa univariat digunakan untuk mencari distribusi frekuensi dan persentase dari tingkat kepuasan pasien BPJS PBI dengan dimensi pelayanan berdasarkan 5 dimensi empati, daya tanggap, jaminan, kehandalan dan bukti fisik ditempat pendaftaran rawat jalan.

HASIL

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS PBI Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
1	Puas	76	76
2	Tidak Puas	24	24
Jumlah		100	100

Empati merupakan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas yang meliputi petugas mewawancarai pasien dengan tutur kata yang baik, petugas memberi salam kepada pasien, dan membantu pasien apabila kesulitan dalam melengkapi persyaratan BPJS PBI.

Tabel 1 menunjukkan dari sampel 100 responden terdapat 24 responden (24%) merasa tidak puas dan 76 responden (76%) sudah merasa puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Empathy* (Empati) di tempat pendaftaran rawat jalan.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS PBI Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
1	Puas	66	66
2	Tidak Puas	34	34
Jumlah		100	100

Daya tanggap merupakan kesediaan petugas untuk membantu pasien berupa respon terhadap pelayanan yang diberikan meliputi petugas selalu mengingatkan pasien agar membawa kartu berobat setiap kali berobat, petugas memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap pasien, dan petugas memberikan informasi secara jelas kepada pasien.

Tabel 2 menunjukkan dari sampel 100 responden terdapat 34 responden (34%) merasa tidak puas dan 66 responden (66%) sudah merasa puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Responsiveness* (daya tanggap) di tempat pendaftaran rawat jalan.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS PBI Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
1	Puas	70	70
2	Tidak Puas	30	30
Jumlah		100	100

Jaminan merupakan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan kepada pasien dalam pelayanan yang diberikan meliputi petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan dan mampu menciptakan suasana agar pasien merasa dipentingkan dan terjamin terhadap pelayanan di tempat pendaftaran.

Tabel 3 menunjukkan dari sampel 100 responden terdapat 30 responden (30%) merasa tidak puas dan 70 responden (70%) sudah merasa puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Responsiveness* (daya tanggap) di tempat pendaftaran rawat jalan.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS PBI Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
1	Puas	64	64
2	Tidak Puas	36	36
Jumlah		100	100

Kehandalan merupakan kemampuan melaksanakan pelayanan secara tepat dan dipercaya meliputi keterampilan pada saat mendaftarkan pasien, petugas melakukan registrasi pasien secara tepat dan cepat dan petugas mengarahkan pasien ke poliklinik yang dituju setelah selesai pelayanan.

Tabel 4 menunjukkan dari sampel 100 responden terdapat 36 responden (36%) merasa tidak puas dan 64 responden (64%) sudah merasa puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Reliability* (Kehandalan) di tempat pendaftaran rawat jalan.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS PBI Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
1	Puas	56	56
2	Tidak Puas	44	44
Jumlah		100	100

Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan penggunaan fasilitas, kelengkapan, pegawai serta sarana komunikasi secara fisik meliputi penampilan petugas pendaftaran, ruang tunggu yang cukup memadai, kebersihan tempat pendaftaran dan tersedianya papan informasi seperti alur pendaftaran pasien.

Tabel 5 menunjukkan dari 100 responden terdapat 44 responden (44%) merasa tidak puas dan 56 responden (56%) sudah merasa puas terhadap dimensi mutu pelayanan *Tangible* (Bukti Fisik) di tempat pendaftaran rawat jalan.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS PBI Berdasarkan Seluruh Aspek Dimensi Mutu Pelayanan

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
1	Puas	66	66
2	Tidak Puas	34	34
Jumlah		100	100

Kepuasan Pasien merupakan perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan yang diberikan petugas.

Tabel 6 menunjukkan dari sampel 100 responden terdapat 34 responden (34%) merasa tidak puas sedangkan sisanya 66 responden (66%) sudah merasa puas terhadap pelayanan ditempat

pendaftaran rawat jalan dilihat dari seluruh aspek dimensi mutu pelayanan.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan dimensi *Emphaty* di tempat pendaftaran rawat jalan meliputi petugas pendaftaran mewawancarai dengan tutur kata yang baik, memberi senyum dan salam serta membantu pasien dalam melengkapi persyaratan.

Berdasarkan data hasil penelitian pada mutu empati tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat pada pertanyaan petugas pendaftaran memberi senyum dan salam saat menerima pasien dengan skor 318 berarti hal ini sudah sesuai dengan harapan pasien bila petugas memberi senyum dan salam saat menerima pasien sehingga komponen ini menunjukkan nilai tertinggi dalam dimensi empati. Diikuti pada pertanyaan petugas mewawancarai pasien dengan menggunakan tutur kata yang baik dengan skor 316 berarti hal ini sudah baik dalam mewawancarai pasien menggunakan tutur kata yang baik sehingga menunjukkan nilai tertinggi ke 2 dari dimensi empati. Kepuasan pasien BPJS PBI terendah terdapat pada pertanyaan petugas membantu pasien apabila mendapat kesulitan terkait persyaratan BPJS PBI yang dibawa oleh pasien, dengan skor 296 berarti petugas pendaftaran rawat jalan dalam hal ini tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien dalam membantu pasien apabila mendapat kesulitan terkait persyaratan BPJS PBI.

Berdasarkan data hasil penelitian pada mutu daya tanggap tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat pada pertanyaan petugas mengingatkan pasien agar kartu berobat jangan sampai hilang dan dibawa setiap kali berobat ke rumah sakit dengan skor 319 hal ini dilihat ketika petugas pendaftaran selalu mengingatkan pasien dalam kartu berobat jangan sampai hilang dan dibawa setiap kali berobat karena sebagai bukti bahwa pasien telah mendaftar dan tercatat sebagai pasien dan untuk memudahkan petugas pendaftaran rawat jalan untuk mencari DRM lama. Diikuti dengan pertanyaan petugas pendaftaran memberi informasi kepada pasien dengan jelas, dengan skor 306. Kepuasan pasien terendah terdapat pada item pertanyaan petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, dengan skor 277.

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan jaminan di tempat pendaftaran rawat jalan meliputi petugas pendaftaran rawat jalan memberi pelayanan dengan ramah dan sopan serta petugas pendaftaran mampu menciptakan suasana agar pasien merasa dipentingkan dan terjamin. Berdasarkan data hasil penelitian pada mutu jaminan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada pertanyaan petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan dengan skor 308. Kepuasan terendah terdapat pada item pertanyaan petugas pendaftaran rawat jalan mampu menciptakan suasana agar pasien merasa dipentingkan dengan skor 281.

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan *Reliability* di tempat pendaftaran rawat jalan meliputi keterampilan petugas pendaftaran melakukan registrasi dengan tepat dan cepat serta petugas pendaftaran mengarahkan pasien BPJS PBI ke poliklinik yang dituju. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Noviana & Sugiarsi (2011) bahwa responden yang merasa puas dengan mutu pelayanan pendaftaran di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar dikarenakan ada beberapa faktor seperti petugas pendaftaran datang tepat waktu, petugas pendaftaran cepat dalam menulis data identitas pasien, pelayanan pendaftaran pasien baru maupun lama dilayani dengan cepat, pencarian berkas rekam medis oleh petugas dilayani dengan cepat, petugas pendaftaran memberikan informasi tentang macam-macam poli yang ada di rumah sakit, petugas memberikan syarat-syarat informasi pendaftaran dengan tepat, petugas pendaftaran memberikan informasi tidak berbelit-belit dan petugas pendaftaran memberikan informasi tentang dokter praktik yang ada di rumah sakit

Berdasarkan data hasil penelitian pada mutu kehandalan tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat pada pertanyaan petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik yang di tuju dengan skor 313 hal ini terlihat ketika petugas pendaftaran sudah melakukan proses pendaftaran selalu mengarahkan pasien ke poliklinik yang dituju. Diikuti dengan pertanyaan keterampilan petugas pendaftaran pada saat mendaftarkan pasien dengan skor 302, keterampilan tersebut dilakukan saat mendaftarkan pasien, hal itu dilihat dari penggunaan teknologi dan pengalaman petugas itu sendiri. Kepuasan terendah terdapat pada item pertanyaan petugas pendaftaran melakukan registrasi pendaftaran dengan tepat dan cepat dengan skor 284 menurut pengamatan peneliti

tempat pendaftaran tidak dilakukan secara terpisah, pasien yang berobat tidak hanya dari pasien BPJS PBI saja adapun dari pasien jenis pembayaran lainnya seperti Jamkeskinda yang lama dalam mendaftar dikarenakan ketidaktahuan persyaratan yang harus dibawa ataupun lupa membawa persyaratan sehingga menghambat pelayanan petugas dan pelayanan menjadi lama.

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan *tangible* di tempat pendaftaran rawat jalan meliputi penampilan petugas pendaftaran, ruang tunggu yang cukup memadai, kebersihan tempat pendaftaran dan terdapat petunjuk mengenai alur pendaftaran. Berdasarkan data hasil penelitian pada mutu bukti fisik tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada pertanyaan penampilan petugas pendaftaran yang rapi dan memakai seragam sesuai jadwal dengan skor 325. Diikuti pertanyaan terdapat petunjuk mengenai alur pendaftaran dengan skor 299, selanjutnya pertanyaan kebersihan tempat pendaftaran dengan skor 296. Hal tersebut sesuai dengan pendapat kotlker (2005), bahwa penampilan fisik mencakup kebersihan, dan kenyamanan, kelengkapan dan penampilan petugas terhadap pelayanan kesehatan kepada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Kepuasan terendah terdapat pada pertanyaan ruang tunggu cukup memadai dengan skor 267.

Berdasarkan hasil penelitian didapat Kepuasan tertinggi terdapat pada aspek empati, dengan tingkat kepuasan 76 responden (76%) dan kepuasan terendah terdapat pada aspek bukti fisik 56 responden (56%). Ketidakpuasan tertinggi terdapat pada aspek bukti fisik 44 responden (44%) dan ketidak puasan terendah terdapat pada aspek empati 24 responden (24%).

SIMPULAN

Pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan secara umum semua dimensi pelayanan termasuk pada kategori puas, yaitu dimeni *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), serta *tangible* (bukti fisik).

Diharapkan ada penelitian lebih lanjut dengan populasi yang lebih besar, variabel yang lebih luas dan pengambilan data yang lebih lengkap. Angket/ kuesioner dalam pengisian oleh responden semestinya diawasi oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia. (2016). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan elanggan di Rumah Sakit X Surabaya. *Jurnal Kesehatan*, Vol.10, No.1 September 2016.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Depkes, RI. (2006). Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi II. Jakarta: Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik.
- Endang Purwoastuti, Elisabeth Siwi Walyani. (2015). Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan. Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS.
- Hatta, G. R. (2011). Manajemen Informasi Kesehatan disarana Pelayanan Kesehatan. Jakarta: UI Press.
- Muninjaya, A. A. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviana, H., Sugiarsi, S (2011). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakkit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Rekam Medis Vol 1 No 1: 90 -106, Maret 2011*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesi. (2008). Peraturan Mentri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- _____ (2009). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/ MENKES/PER/III Tentang Rekam Medis. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- _____ (2010). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/ MENKES/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pohan, Imbalo S. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan . Jakarta: EGC.
- Rustiyanto, E.(2009). Etika Profesi Perekam Medis & Informasi Kesehatan. Yogyakarta: Graha Ilmu.