

## Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Indo Sehat Kebakkramat

### *Differences in the Satisfaction Levels of BPJS Patients and Non-BPJS Patients Against Outpatient Registration Services At the Kebakkramat General Hospital*

Febriyani Fauzi Marfuah<sup>1</sup>, Astri Sri Wariyanti<sup>2</sup>, Trismianto Asmo Sutrisno<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>STIKes Mitra Husada Karanganyar

Jl. Brigjen Katamso Barat, Gapura Papahan Indah, Papahan, Kec. Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57722

\*e-mail korespondensi : [febriyanifauzi0298@gmail.com](mailto:febriyanifauzi0298@gmail.com)

#### Abstrak

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang kompleks dituntut untuk memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat dan berusaha memenuhi segala aspek mutu kesehatan dengan selalu memberikan pelayanan sebaik mungkin dan memberikan jaminan kesehatan berupa BPJS kesehatan. Tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting, berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Indo Sehat Kebakkramat. Jenis penelitian ini adalah survei analitik. Populasi yang digunakan adalah pasien rawat jalan pasien BPJS dan pasien non BPJS yang terdaftar mendapat pelayanan di rumah sakit. Cara pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan uji *Chi Square Test*. Dari penelitian tersebut diketahui kepuasan pasien BPJS sebesar 76,7% dan kepuasan pasien non BPJS sebesar 60%. Hasil penelitian didapat nilai p-value 0,259 ( $p>0,05$ ) yang artinya tidak ada perbedaan yang signifikan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Indo Sehat Kebakkramat. Saran Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS di RSUD Indo Sehat Kebakkramat perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan.

**Kata kunci :** Pelayanan Pendaftaran, Tingkat Kepuasan, Pasien BPJS dan Pasien non BPJS

#### Abstract

Hospitals as one of the complex health service facilities are required to provide appropriate health services and information and try to fulfill all aspects of health quality by always providing the best possible service and providing health insurance in the form of health BPJS. The level of patient satisfaction is considered as a very important, quality dimension and is one of the main indicators of the standard of a health facility. The purpose of this study was to determine differences in patient satisfaction with BPJS and non BPJS with outpatient registration services at Kebakkramat Indo Sehat General Hospital. This type of research is an analytical survey. The population used is outpatient BPJS patients and non-BPJS patients who are registered to receive services at the hospital. How to collect data using a questionnaire and data analysis using the Chi Square Test. From this study it was found that BPJS patient satisfaction was 76.7% and non BPJS patient satisfaction was 60%. The results of the study obtained a p-value of 0.259 ( $p>0.05$ ), which means that there is no significant difference. The conclusion of this study is that there is no difference in the level of satisfaction of BPJS patients and non BPJS patients with outpatient registration services at Indo Sehat Kebakkramat General Hospital. Suggestions for BPJS and non-BPJS patient satisfaction at Indo Sehat Kebakkramat General Hospital need to be maintained and continuously improved.

**Keywords:** Registration Service, Satisfaction Level, BPJS Patients and Non BPJS Patients

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang kompleks dituntut untuk memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat. Tidak hanya mengunggulkan fasilitas kesehatan yang lengkap, namun sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan dan berusaha memenuhi segala aspek mutu kesehatan dengan selalu memberikan pelayanan sebaik mungkin dan memberikan jaminan kesehatan berupa BPJS kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang diciptakan guna melaksanakan program jaminan kesehatan. Pelaksanaan BPJS Kesehatan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Pelayanan di rumah sakit salah satunya adalah pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan. Bersumber pada Kemenkes RI No.85/MENKES/SK/IV/ 2015 tentang Pola Tarif Nasional Rumah Sakit tahun 2015, bahwa pasien rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap. Tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting, berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan atas pihak rumah sakit. Hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting. Item kepuasan terbagi menjadi tiga yaitu: Puas, Cukup Puas dan Kurang Puas. (Hayaza, 2013).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan, terutama setelah dilaksanakannya program jaminan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung (Mardiana, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Supandri, dkk (2019) menunjukkan ada perbedaan antara kualitas pelayanan pasien BPJS dan kualitas pelayanan pasien umum di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Tahun 2019. Pasien umum yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 12,5% dan yang menyatakan puas sebesar 87,5%. Mayoritas pasien BPJS menyatakan tidak puas sebanyak 67,3% dan yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan sebesar 32,7%.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zumria, dkk (2020) menunjukkan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan dengan nilai p mutu pelayanan dimensi *tangible* = 0,001, *reliability* = 0,001, *responsiveness* = 0,001, *assurances* = 0,000 dan *empathy* = 0,001 yang menunjukkan nilai p lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$ .

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap 10 pasien BPJS menunjukkan bahwa 8 (80%) puas dan 2 (20%) tidak puas. Sedangkan 10 pasien non BPJS 5 (50%) puas dan 5 (50%) tidak puas. Berdasarkan uraian disamping maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Indo Sehat Kebakkramat”.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian survei analitik untuk mengetahui perbedaan kepuasan pelayanan rawat jalan antara pasien BPJS dengan Pasien non BPJS. Rancangan penelitian menggunakan *Analitik komparatif* untuk membandingkan tingkat kepuasan dengan kelompok pasien BPJS dan non BPJS. Populasi yang digunakan adalah pasien rawat jalan peserta BPJS dan pasien Non BPJS yang terdaftar mendapat pelayanan di Rumah Sakit Umum Indo Sehat Kebakkramat pada periode bulan April tahun 2022. sampel yang digunakan adalah 30 pasien BPJS dan 30 pasien non BPJS yang mendapatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Indo Sehat Kebakkramat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *sequential sampling*, yang artinya pengambilan sampel secara berurutan atau sampel yang diambil satu demi satu.

**HASIL**

Tabel 1. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Puas	23	76,7
2.	Kurang Puas	7	23,3
	Total	30	100

Dari tabel tersebut, menggambarkan bahwa dari hasil analisis tingkat kepuasan tertinggi pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berjumlah 23 pasien (76,7%) menyatakan puas dan yang menyatakan kurang puas sebanyak 7 (23,3%).

Tabel 2. Tingkat kepuasan pasien non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Puas	18	60,0
2.	Kurang puas	12	40,0
	Total	30	100

Dari tabel tersebut, menggambarkan bahwa dari hasil analisis tingkat kepuasan tertinggi pasien Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berjumlah 18 pasien (60,0%) menyatakan puas dan yang menyatakan kurang puas sebanyak 12 (40,0%).

Tabel 3. Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan

No	Tingkat Kepuasan	Puas		Kurang puas		Total	Nilai P
		N	%	N	%		
1.	BPJS	23	76,7	7	23,3	30	0,290
2.	Non BPJS	18	60,0	12	40,0	30	

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui tingkat kepuasan pasien BPJS yang menyatakan puas sebanyak 76,7% dengan jumlah 23 pasien. Dan tingkat kepuasan pasien non BPJS yang menyatakan puas sebanyak 60,0% dengan jumlah 18 pasien.

Dari hasil uji statistik menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai *p-value* 0,290 > 0,05 yang artinya H0 diterima dan Ha ditolak sehingga tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS dan pasien non BPJS.

**PEMBAHASAN**

**Kepuasan Pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan**

Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan tergolong puas, dari 30 responden 23 pasien menunjukkan respon puas dan 7 pasien menunjukkan respon kurang puas. Hal itu dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan respon puas berdasarkan bukti fisik (*Tangible*) sebesar 76,7% dan kurang puas berdasarkan empati (*Emphaty*) sebesar 23,3%. Dimana pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Indo Sehat Kebakkramat menunjukkan petugas rawat jalan bersikap sopan dan ramah, serta kebersihan, kerapian dan kenyamanan fasilitas ruang tunggu.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ozora V dkk (2019) yang menyebutkan bahwa Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di tempat pendaftaran sebagian besar merasa puas pada pelayanan pelaksanaan antrian, fasilitas di ruang tunggu, kebersihan ruang tunggu dan tempat duduk yang ada di tempat pendaftaran.

**Kepuasan Pasien non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan**

Tingkat kepuasan pasien Non BPJS terhadap pelayanan di tempat pendaftaran sebagian besar merasa kurang puas pada pelayanan fasilitas di ruang tunggu tempat pendaftaran dan tempat duduk yang ada di ruang tunggu tempat pendaftaran, yang artinya ada perbedaan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran. kepuasan pasien non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan tergolong puas, dari 30 pasien 18 pasien menunjukkan respon puas dan 12 pasien menunjukkan respon kurang puas. Hal itu dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan respon puas berdasarkan daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 60,0% dan respon kurang puas berdasarkan daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 40,0%. Dimana pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Indo Sehat Kebakkramat menunjukkan bahwa petugas memberikan informasi yang jelas dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan pelayanan.

Hal ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggriani P (2017) yang menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga

kesehatan sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.

### Hasil Analisis perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS

Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien non BPJS di Rumah Sakit Umum Indo Sehat Kebakkramat dilihat dari 5 dimensi yaitu, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*). Berikut ini persentase kepuasan untuk dimensi kehandalan (*Reliability*) 76,7%, kepuasan pasien berdasarkan daya tanggap (*Responsiveness*) 80,0%, kepuasan pasien berdasarkan jaminan (*Assurance*) 73,3%, kepuasan pasien berdasarkan empati (*Emphaty*) 73,3%, kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik (*Tangible*) 76,7%.

Dengan demikian diketahui tingkat kepuasan pasien BPJS sebesar 76,7% dan tingkat kepuasan pasien non BPJS sebesar 60%. Dari hasil uji *Chi Square* menunjukkan p-value 0,290 ( $p > 0,05$ ) yang berarti tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Indo Sehat Kebakkramat.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rambey, dkk (2021) yang menunjukkan adanya perbedaan kepuasan pasien umum dan pasien BPJS terhadap 5 dimensi mutu pelayanan. Hasil kepuasan berdasarkan fisik bukti (*tangible*) dengan nilai  $p = 0,002$ , berdasarkan reliabilitas (*reliability*) dengan nilai  $p = 0,005$ , berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai  $p = 0,007$ , berdasarkan jaminan (*assurance*) dengan nilai  $p = 0,002$  dan berdasarkan empati (*emphaty*) dengan nilai  $p = 0,006$ .

Jadi dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Indo Sehat Kebakkramat tidak ada perbedaan pelayanan pendaftaran rawat jalan antara pasien BPJS dan non BPJS. Faktor atau penyebab yang mempengaruhi tidak ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS yaitu rumah sakit sudah sesuai dengan standar atau telah sesuai dengan perhitungan nilai skor sehingga pasien merasa puas dalam hal sarana yang diberikan oleh rumah sakit. Hal ini telah sesuai dengan PERMENKES No 69 tahun 2014 yang isinya setiap Rumah Sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan

mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit

### SIMPULAN

Sebanyak 23 (76,7%) pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Indo Sehat Kebakkramat. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan petugas yang bersikap sopan dan ramah, serta kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang tunggu di pendaftaran rawat jalan.

Sebanyak 18 (60%) pasien non BPJS merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Indo Sehat Kebakkramat. Hal ini dibuktikan pada pelayanan petugas saat memberikan informasi yang jelas dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan pelayanan.

Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS dan pasien non BPJS di Rumah Sakit Umum Indo Sehat Kebakkramat. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji *Chi Square* menunjukkan p-value 0,290 ( $p > 0,05$ ).

### REFERENSI

- Anggriani P. 2017. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performnace Analysis Dan Customer satisfaction Index*. Jurnal Industri Vol 4 No 2 Hal 74-81.
- BPJS Kesehatan. 2020. Peraturan BPJS Kesehatan No.5 tahun 2020. Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan. Jakarta : Peraturan BPJS Kesehatan.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia Dirjen Yanmed tahun 2006 tentang Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. Jakarta: Depkes RI.
- \_\_\_\_\_. 2006. Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Medik.
- \_\_\_\_\_. 2008. Peraturan Menkes RI No.269/MenKes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis Bab I, Pasal I. Jakarta : Permenkes.
- \_\_\_\_\_. 2014. Peraturan Menkes RI No.69

- tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien. Jakarta : Depkes RI.
- Hayaza Y. 2013. Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di puskesmas surabaya utara. *Jurnal Ilmiah* Vol.2 No.2.
- Hery. 2013. *Auditing: Pemeriksaan Akutansi I*. Jakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Irfan M, 2021. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia Farma Mejasem*. [Karya Tulis Ilmiah]. Tegal: Prodi FArmasi.
- Kementerian Kesehatan RI, 2019. Profil Kesehatan Indonesia tahun 2019. Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Jakarta : Kemenkes RI.
- \_\_\_\_\_. No.85/MENKES/SK/IV/ 2015. Pola Tarif Nasional Rumah Sakit tahun 2015. Jakarta : Kemenkes RI.
- \_\_\_\_\_. No.1165/MENKES/SK/2007. Tarif Pelayanan di Rumah Sakit. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kotler. 2010. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi Kontrol Jilid I*. Prenhalindo, Jakarta.
- Mardiana.D, 2016, Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2016.
- Nuriyanti S, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di RSUD Kabupaten Pangkep*. [Skripsi]. Makasar : Fakultas Ilmu Sosial.
- Ozora V, Pinontoan O, Buanasari A, 2019. Perbedaan Tingkat Kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran di RSUD Tobelo. *E-journal Keperawatan*. Vol.07. No.01. Mei 2019:1.
- Rambey H, Satria B, Simarmata M, isnaini A, Ariani E, 2021. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien BPJS. *Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Gizi*. Vol.3 No.2. April 2021: 238.
- Sangadji, E.M, dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiarsi S, 2019. *Instrumen dan Analisis Data Penelitian Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*. Karanganyar : APTIRMIKI.
- Supandri O, Ketaren o, Rosa L, 2019. Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan. *Jurnal Ilmiah Simantek*. Vol.3 No.3. agustus 2019 : 48.
- Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta : Andi.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta : Andi.
- Undang-undang No.24 tahun 2011. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Undang-undang.
- Zumria, Narmi, Tahiruddin, 2020. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*. Vol.1. No.01. November 2020:76.