

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN  
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK III  
BANJARMASIN**

*DESCRIPTION OF OUTPATIENT HEALTH BPJS PATIENT  
SATISFACTION AT BHAYANGKARA HOSPITAL TK III BANJARMASIN*

Gilang Gutina<sup>1</sup>, Ni Wayan Kurnia Widya Wati<sup>1</sup>, Masrudi Muchtar<sup>1</sup>, Nina Rahmadiliyani<sup>1</sup>

<sup>1</sup> STIKes Husada Borneo, Jl. A. Yani Km 30,5 No. 4 Banjarbaru

\*Korespondensi: Gilanggutina21@gmail.com

**Abstract**

*Patient satisfaction is a level of patient feelings that arise as a result of the performance of the health services they get after the patient compares them with what they expect. Purpose To find out the description of the Outpatient Health BPJS Patient Satisfaction Level. The subjects of this study were the main informant head of the medical record installation room, and triangulation informants of BPJS Health outpatient officers, BPJS Health patients. The sample in this study were 100 outpatients who were treated using BPJS using accidental sampling technique. Data analysis techniques namely univariate data analysis for quantitative, data collection, data reduction, data presentation, data collection for qualitative. From the results of this study, the majority of patient satisfaction levels on the tangible dimension were 78% dissatisfied, 98% satisfied on the reliability dimension, 86% satisfied on the responsive dimension, 81% satisfied on the assurance dimension, 85% satisfied on the empathy dimension, There is an SOP on service outpatient registration of BPJS Kesehatan patients. There is a service flow for outpatient registration of BPJS Kesehatan patients, while the problems that occur during outpatient registration services include internet network errors, software problems (the computer often shuts down, the computer overheats, power supply failure, RAM problem) and the patient's BPJS Health status is not active.*

**Keywords** : SOP, Registration Flow, Outpatient Care, BPJS Health, Patient Satisfaction.

**Pendahuluan**

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, dengan fokus pada pelayanan medik. Instalasi di rumah sakit berperan sebagai unit penghasil pelayanan utama. Rekam medis adalah berkas yang mencatat informasi identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan, yang dikelola mulai dari pendaftaran pasien, analisa, pengkodean, pelaporan, penyimpanan, hingga retensi (Permenkes No 269 tahun 2008 tentang rekam medis). Rekam medis penting untuk tertib administrasi dan meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kepuasan pasien sangat bervariasi, tergantung pada harapan mereka. Kepuasan pasien terpenuhi jika pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan dan komunikasi yang baik berdampak pada kepuasan pasien. Rumah sakit harus memenuhi kebutuhan pasien untuk mencapai kepuasan. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pengguna jasa merasa senang dengan pelayanan yang mereka terima.

Pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan, melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan. BPJS adalah badan hukum yang menyelenggarakan program jaminan sosial, terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan memberikan jaminan kesehatan kepada peserta yang membayar iuran. BPJS Ketenagakerjaan memberikan jaminan terkait kecelakaan kerja, hari tua, pensiun, dan kematian. Kedua badan ini bertujuan untuk memastikan perlindungan sosial dan kesejahteraan bagi warga Indonesia sesuai dengan UU No 24 tahun 2011 tentang BPJS.

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan merupakan asuransi yang terbesar didunia, BPJS kesehatan mencatat peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) mencapai 244,9 juta jiwa, sedangkan pada wilayah provinsi kalimantan selatan pengguna BPJS kesehatan mencapai 3,4 juta jiwa dan di rumah sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin pengguna BPJS kesehatan sebesar 125.186 jiwa. Berdasarkan hasil data di rumah sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin, kunjungan pasien pada tahun 2022 yaitu sebanyak 73.800 pasien (6.150 pasien per bulan) dan pada tahun 2023 bulan januari-februari berjumlah sebanyak 12.300 pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan pada tanggal 21 November 2022, terdapat ketidakpuasan pasien beserta keluhan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan, dilakukan wawancara tentang kepuasan pasien dengan sampel sebanyak 10 orang. Hasil Kepuasan pasien di bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan ada 2 pasien mengatakan sangat puas 3 pasien mengatakan cukup puas dan 5 pasien mengatakan kurang puas dikarenakan lamanya waktu menunggu saat ingin mendapatkan pelayanan pendaftaran hal ini berarti, Kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dan Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin belum sepenuhnya mampu memenuhi kualitas pelayanan yang di harapkan pasien dibagian Pendaftaran.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan teknik sampel yang digunakan adalah *Accidental sampling*.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data univariat yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik terhadap satu variabel penelitian, variabel penelitian yaitu kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di rumah sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin akan dijelaskan dan didekskripsikan secara tekstular dan tabular.

### **Hasil Penelitian**

#### **1. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin**

##### **a. Dimensi *Tangible***

Dari hasil penelitian terkait tingkat kepuasan pasien pada

dimensi tangible, terungkap bahwa mayoritas responden, sekitar 78%, menyatakan bahwa mereka merasa tidak puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin. Hanya sekitar 22% dari total 100 responden yang mengaku merasa puas dengan dimensi tangible pelayanan tersebut. Hasil ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan aspek-aspek fisik dan visual dalam pelayanan kesehatan guna memenuhi harapan dan kepuasan pasien yang lebih besar.

**b. Dimensi *Reability***

Hasil penelitian terkait tingkat kepuasan pasien pada dimensi reability menunjukkan bahwa mayoritas responden, sekitar 95% dari total 100 responden, menyatakan bahwa mereka merasa tidak puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin dalam hal reability. Hanya sekitar 5% dari responden yang mengaku merasa puas dengan dimensi ini. Hasil ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan keandalan dan konsistensi dalam pelayanan kesehatan agar pasien merasa lebih puas dengan aspek ini.

**c. Dimensi *Responsive***

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien pada dimensi responsive menunjukkan bahwa mayoritas responden, sekitar 86% dari total 100 responden, mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin

dalam hal responsifitas. Hanya sekitar 14% dari responden yang merasa puas dengan dimensi ini. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan responsifitas dalam memberikan pelayanan kesehatan agar pasien merasa lebih puas dan mendapatkan tanggapan yang lebih cepat dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

**d. Dimensi *Assurance***

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien pada dimensi assurance menunjukkan bahwa mayoritas responden, sekitar 81% dari total 100 responden, mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin dalam hal asuransi atau jaminan pelayanan kesehatan. Hanya sekitar 19% dari responden yang merasa puas dengan dimensi ini. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pasien terkait jaminan pelayanan kesehatan agar mereka merasa lebih aman dan puas dengan layanan yang diberikan.

**e. Dimensi *Empaty***

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati menunjukkan bahwa mayoritas responden, sekitar 85% dari total 100 responden, mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin dalam hal empati atau kepekaan terhadap kebutuhan pasien. Hanya sekitar 15% dari responden yang merasa puas dengan dimensi ini. Hal ini mengindikasikan perlunya

peningkatan dalam meningkatkan kepekaan dan perhatian terhadap kebutuhan serta pengalaman pasien agar mereka merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan.

## **2. SOP (Stadar Operasional Prosedur) Rawat Jalan BPJS Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin telah ada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang mengatur pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan. SOP ini merupakan pedoman operasional yang diikuti oleh staf dan tenaga medis untuk memastikan pelayanan yang aman dan efektif kepada pasien BPJS. Dalam SOP tersebut, terdapat mekanisme untuk melacak dan mengatasi potensi kesalahan atau ketidakakuratan dalam proses pendaftaran, yang salah satunya adalah melalui verifikasi data. Meskipun terdapat kendala yang mungkin timbul, baik informan dari instalasi rekam medis maupun petugas pendaftaran rawat jalan berusaha semaksimal mungkin untuk memastikan bahwa hambatan atau kendala tersebut tidak terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien BPJS.

## **3. Alur Rawat Jalan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, alur pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Upaya untuk memastikan kesesuaian ini melibatkan pelatihan staf dalam mengikuti alur tersebut, monitoring, evaluasi berkala, dan perbaikan jika diperlukan. Namun, terdapat kendala yang sering muncul dalam proses ini,

seperti komputer yang sering mengalami error atau mati sendiri, pasien dengan BPJS yang tidak aktif, dan terkadang nomor antrian tidak dipanggil dengan tepat. Kendala-kendala ini dapat memperlambat pelayanan pendaftaran pasien BPJS dan menjadi penghambat dalam proses tersebut. Meskipun demikian, rumah sakit berusaha semaksimal mungkin untuk mengatasi kendala-kendala tersebut dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien BPJS.

## **Pembahasan**

### **1. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin**

#### **a. Dimensi *Tangible***

Pada dimensi *tangible* menunjukkan bahwa mayoritas responden, sekitar 78%, merasa tidak puas dengan bukti fisik atau *tangible* dari pelayanan BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin. Mereka mengungkapkan ketidakpuasan terhadap ruang tunggu yang kurang luas dan nyaman, di mana tidak tersedia cukup banyak tempat untuk duduk sehingga beberapa pasien harus berdiri. Ini sejalan dengan konsep *tangible* yang mencakup aspek fisik seperti penampilan dan fasilitas fisik ruang tunggu, gedung, kebersihan, dan kenyamanan. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan ketidakpuasan sebagian besar responden terhadap fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman (Safitroh, 2018).

#### **b. Dimensi *Reability***

Pada dimensi reability, 95% responden merasa puas dengan pelayanan yang sesuai janji yang ditawarkan, sementara 5% tidak puas karena adanya kebingungan dalam penjelasan saat pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Parasuraman et al. dan Safitroh (2018), yang menekankan pentingnya ketepatan waktu pelayanan dan kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi dengan jelas.

#### c. Dimensi *Responsive*

Pada dimensi responsive, 86% responden merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan petugas yang memberitahu tentang keterlambatan dalam pemeriksaan. Namun, 14% responden merasa tidak puas karena kurangnya tanggapan petugas terhadap permintaan pasien yang meminta penjelasan ulang. Temuan ini mencerminkan konsep responsivitas, seperti yang dijelaskan oleh Parasuraman et al. dalam Prabanastiti (2018), dan juga sejalan dengan penelitian Safitroh (2018) yang menyoroti pentingnya pelayanan yang cepat dalam meningkatkan kepuasan pasien.

#### d. Dimensi *Assurance*

Pada dimensi jaminan (assurance), 81% responden merasa puas dengan pelayanan yang memberikan kepastian dan ketepatan waktu, sementara 19% responden merasa tidak puas karena kurangnya keramahan petugas. Temuan ini mencerminkan konsep jaminan dalam pelayanan, sesuai dengan pandangan Parasuraman et al. dalam Prabanastiti (2018), dan juga konsisten dengan hasil penelitian Safitroh (2018) yang menekankan pentingnya sopan

santun dalam meningkatkan kepuasan pasien.

#### e. Dimensi *Empaty*

Pada dimensi empathy, 85% responden merasa puas dengan pelayanan yang mencakup salam dan pertanyaan tentang keperluan pasien, sementara 15% responden merasa tidak puas karena kurangnya dorongan untuk pemulihan pasien. Temuan ini mencerminkan konsep empati, sebagaimana dijelaskan oleh Parasuraman et al. dalam Prabanastiti (2018), dan juga sejalan dengan hasil penelitian Ali Safitroh (2018) yang menekankan pentingnya mendengarkan dengan seksama terhadap keluhan pasien dalam meningkatkan kepuasan mereka.

### 2. SOP (Stadar Operasional Prosedur) Rawat Jalan BPJS Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pendaftaran pasien BPJS telah menunjukkan kesesuaian dengan prosedur yang berlaku. Pedoman operasional ini, seperti yang diatur dalam Dokumen SOP nomor 05/SOP/RSBHYTKIII/05/2021, menjadi acuan bagi seluruh staf dan tenaga medis dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan rawat jalan. Kendati begitu, petugas pendaftaran mengakui bahwa dalam praktiknya, kendala atau hambatan mungkin muncul, tetapi mereka berkomitmen untuk mengatasi hambatan tersebut agar pelayanan kepada pasien tetap lancar. Temuan ini konsisten dengan penelitian oleh Rizal (2020) yang menekankan bahwa SOP adalah panduan yang harus diikuti oleh semua petugas dalam organisasi, serta dengan penelitian Dani (2018) yang menyoroti pentingnya pemahaman dan penerapan SOP sebagai acuan formal dalam

menjalankan tugas organisasi dengan efektif. Selain itu, dukungan dari penelitian Dwiyani (2020) menggarisbawahi bahwa SOP, sebagai dokumen tertulis yang merinci prosedur kerja, adalah kunci keberhasilan dalam menjalankan aktivitas organisasi secara efisien.

### 3. Alur Rawat Jalan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin berjalan optimal dan efisien, terutama setelah diberlakukannya sistem SIMRS. Hal ini sesuai dengan konsep alur pelayanan rawat jalan, seperti yang dijelaskan oleh Rangkuti (2019), yang mencerminkan proses urutan pelayanan pasien sesuai dengan kebutuhan mereka. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Inayah (2022), yang menguraikan langkah-langkah dalam alur pelayanan rawat jalan, dimulai dari pendaftaran hingga pertemuan dengan dokter. Penekanan pada pentingnya surat rujukan dari faskes pertama sebagai panduan bagi dokter dan dalam proses pembayaran juga sejalan dengan penelitian tersebut. Selain itu, dukungan dari penelitian Afifah (2021) menunjukkan bahwa alur prosedur dan petunjuk arah memudahkan pasien dalam proses berobat, dan penelitian Eva (2021) juga mengonfirmasi bahwa alur pelayanan rawat jalan memungkinkan pasien untuk menerima perawatan yang telah direncanakan sebelumnya di fasilitas kesehatan.

#### Kesimpulan

- a. Tingkat kepuasan pasien mayoritas pada dimensi *tangible* adalah tidak puas 78%, pada

dimensi *reability* puas 98%, pada dimensi *responsive* puas 86%, pada dimensi *assurance* puas 81%, pada dimensi *empaty* puas 85%.

- b. Terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) tentang pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin.
- c. Terdapat Alur pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin, sedangkan yang terjadi antara lain kendala seperti jaringan internet yang error, masalah perangkat lunak (komputer sering mati, komputer terlalu panas, kegagalan catu daya, masalah RAM) serta status BPJS Kesehatan pasien tidak aktif.

#### Daftar Pustaka

- Inayah, Putri (2022) *Analisis alur pelayanan dan antrian di loket pendaftaran pasien rawat jalan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 15-21.
- Prabanastiti, Sekarwidya. 2018. *Analisis Perbedaan Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Antara Pasien BPJS Dan Non-BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Aisyah Madiun*. Skripsi. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun (2021) *Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan*
- Rizal, Muhammad (2020). *Penerapan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Pasien Rawt Jalan Pada RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah*.

- Jurnal: Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Republik Indonesia. Undang Undang RI Nomor 40 tahun (2004) *tentang Sistem jaminan sosial*
- Safitroh, MHD Ali, Erwin, Sofiana (2018). *Gambaran Kepuasan Pasien Di Poli Rs Swasta Pekan Baru.* Jurnal
- Undang Undang No. 24 Tahun (2011) *tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).*
- Undang Undang Nomor 40 Tahun (2004) *tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional* Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun (2009). *Tentang Rumah Sakit.* Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2008).