

Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin

BPJS Patient's Satisfaction on The Quality Of Service TPPRJ in Hospital Bhayangkara TK.III Banjarmasin.

Husin^{1*}, dan Noortuty Awaliah²

¹Politeknik Unggulan Kalimantan; ²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Husada Borneo

*Korespondensi: husin_ns@yahoo.com

Abstract

Hospital's services depending on the service's quality. Professional service on registration in the hospital can be arranged through the ability of officers in providing information, the speed and timeliness of service, responsiveness and reliability. This research aims to know the description of patient satisfaction BPJS on quality of service TPPRJ in hospital Bhayangkara Tk.III Banjarmasin. The research method used is descriptive. The population of this research are all patients BPJS who came for the medication to the registration site outpatients with a population of 1085 patients in January – March 2018. The sampling techniques used in this research was simple random sampling as much as 97 sample. The technique analysis of univariate data. The research results obtained largely satisfied as much as 62 people, as many as 44 tangibles dimension of satisfied people, dimensions Reability satisfied as much as 49 people, the dimension of Responsiveness is satisfied as much as 55 people, dimensions Assurance satisfied as much as 51 people, dimensions Emphaty satisfied as many as 49 people

Keywords: Quality Of Service, Patient Satisfaction

Pendahuluan

Rumah sakit sebagai suatu instansi pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari pelayanan rekam medis, sebagai bagian pendokumentasian data pemberian pelayanan.

Rekam medis memuat keterangan data pasien tentang identitas hasil anamnesis, pemeriksaan laboratorium, pemeriksaan fisik, diagnosa dan segala pelayanan serta tindakan medik yang diberikan kepada pasien (1).

Tujuan pelayanan kesehatan diantaranya adalah pasien mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. kepuasan pasien menjadi suatu *outcome* dari layanan kesehatan dan merupakan tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan (2). Kepuasan pasien menjadi akibat dari kinerja layanan kesehatan

yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (2). Kotler (2005) di dalam Kuntoro (2017), menuliskan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/tersirat (3).

Dalam unit Rekam Medis salah satu sub unit yang berhubungan langsung dengan pasien adalah bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). TPPRJ menjadi pintu awal kesan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, karena menjadi tempat pelayanan pertama kali yang diterima pasien (4).

Mutu menjadi pemicu bagi praktisi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan profesional dalam pendaftaran diberikan melalui; kompetensi petugas dalam memberikan informasi, kecepatan dan ketepatan

waktu layanan, ketanggapan dan keandalan (5).

Penelitian Dewi tahun 2015 mendapatkan data bahwa 52,6% responden pasien yang merasa puas dengan pelayanan, 47,4% merasa tidak puas dengan pelayanan. Kepuasan tertinggi pada kedisiplinan petugas dan terendah pada kebersihan atau kenyamanan ruang tunggu dan kecepatan waktu tunggu pasien. (6)

Penelitian Ernawati tahun 2013 di dalam Hazfiarini (2016) menunjukkan data kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dengan persentase dengan kepuasan pasien sebesar 86.9% dan yang menyatakan ketidakpuasannya sebesar 13.1%. Kepuasan pasien paling tinggi terletak pada kecepatan pelayanan sebesar 78.8%. Tingginya pendapat pasien karena dalam setiap pelayanan petugas dituntut untuk bersikap aktif, adapun ketidakpuasan pasien paling tinggi terletak pada sikap petugas sebesar 26.3%. Ketidakpuasan pasien karena petugas kurang bersikap ramah dalam menyapa pasien dan menyikapi pertanyaan pasien (7).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Banjarmasin pada tanggal 14 maret sampai dengan 21 maret 2018 dengan menggunakan metode wawancara terhadap 10 orang pasien BPJS, diperoleh data bahwa 6 dari 10 pasien diantaranya mengatakan kurang puas dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan disebabkan masih dijumpai petugas pendaftaran yang bersikap kurang ramah terhadap pasien yang akan mendaftar serta kurang nyamannya fasilitas yang ada diruang tunggu. Sedangkan 4 pasien mengatakan puas dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan disebabkan kecepatan petugas pendaftaran pada saat melayani pasien mendaftar.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan adalah deskriptif. Populasi dari penelitian ini adalah pasien BPJS yang datang ke tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Banjarmasin pada bulan Juli 2018. Sampel diambil secara insidental sebanyak 62 orang Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden mengenai kepuasan pasien BPJS pada pelayanan TPRJ.

Hasil Penelitian

Kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan TPRJ

1) Dimensi Tangibles

Tabel 1. Distribusi frekuensi dimensi *tangibles* (Bukti Langsung)

No	Dimensi Tangibles	F	%
1.	Puas	44	70,9
2.	Tidak Puas	18	29,1
Total		62	100

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui bahwa responden merasa puas terhadap sarana fisik (*tangibles*) sebanyak 44 responden (70,9%) dan tidak puas sebanyak 18 responden (29,1%).

2) Dimensi *Reability*

Tabel 2 Distribusi frekuensi dimensi *Reability* (Kehandalan)

No	Dimensi <i>Reability</i>	F	%
1.	Puas	49	79
2.	Tidak Puas	13	20,9
Total		62	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa responden merasa puas terhadap kehandalan (*reability*) sebanyak 49 responden (79,0%) dan tidak puas sebanyak 13 responden (20,9%).

3) Dimensi *Responsiveness*Tabel 3 Distribusi frekuensi berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

No	Dimensi <i>Responsiveness</i>	F	%
1.	Puas	55	88.7
2.	Tidak Puas	7	11.3
Total		62	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa responden merasa puas terhadap ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 55 responden (88.7%) dan tidak puas sebanyak 5 responden (11.3%).

4) Dimensi *Assurance*Tabel 4 Distribusi frekuensi berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	Dimensi <i>Assurance</i>	F	%
1.	Puas	51	82.3
2.	Tidak Puas	11	17.7
Total		62	100

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa responden merasa puas terhadap jaminan (*assurance*) sebanyak 51 responden (82,3%) dan tidak puas sebanyak 11 responden (17.7%).

5) Dimensi *Emphaty*Tabel 5. Distribusi frekuensi berdasarkan Dimensi *Emphaty* (Kepedulian)

No	Dimensi <i>Emphaty</i>	F	%
1.	Puas	49	79
2.	Tidak Puas	13	20.9
Total		62	100

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa responden merasa puas terhadap kepedulian (*emphaty*) sebanyak 49 responden (79%) dan tidak puas sebanyak 13 responden (20.9%).

6) Gambaran kepuasan pasien BPJS pada mutu pelayanan TPRJ

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Pada Mutu Pelayanan TPRJ

No	Kepuasan Pasien	F	%
1.	Puas	62	63.9
2.	Tidak Puas	35	36.1
Jumlah		97	100

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan responden yaitu puas sebanyak 62 orang (63,9%) dan responden yang tidak puas yaitu sebanyak 35 orang (36,1%).

Pembahasan

1. Kepuasan pada Dimensi *Tangibles*

Bukti fisik (*tangibles*) terkait dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan petugas yang ada di unit TPRJ hingga penampilan petugas yang ada. Bukti fisik menjadi penting karena apa yang dilihat dan dirasakan dapat mengubah persepsi pasien. Kepuasan pasien BPJS terhadap Dimensi *tangibles* (bukti langsung) baik yakni (70,9%) dan responden pasien masih ada yang teridentifikasi tidak puas (29,1%). Perbandingan persentase data di atas menunjukkan bahwa secara umum fasilitas dan penampilan fisik di TPRJ adalah baik. Hasil telaah item pertanyaan yang terkait dengan kepuasan pada dimensi *tangibles*, pencahayaan di ruang tunggu pendaftaran pada dimensi ini menunjukkan pasien yang puas pada pencahayaan di ruang tunggu pendaftaran, dengan hasil 79,2%. Kepuasan pasien pada konteks ini terkait pada daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan serta penampilan karyawan.

Rumah sakit sebagai salah satu industri pelayanan dinilai secara *tangibles* dari aspek kondisi interior dan eksterior ruangan yang ditata secara menarik, kondisi kenyamanan dan kebersihan gedung, kerapian dan kebersihan

petugas, dan kecanggihan peralatan yang ada (9).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Syahputra (2015) bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan menilai mutu pelayanan *tangibles* dari aspek fasilitas fisik. Menelaah pada hal tersebut rumah sakit perlu memperhatikan pemeliharaan dan peningkatan mutu fasilitas agar terus mampu memberikan kenyamanan kepada pasien. (10).

2. Kepuasan pada Dimensi *Realibility*

Dimensi *Reability* berkaitan dengan kemampuan unit TPPRJ untuk memberikan pelayanan yang akurat dan cepat sejak pertama pasien kontak dengan kekeliruan yang sangat minimal. Hasil penelitian terkait dimensi *reability* sebagian besar telah merasa puas, Hal ini menunjukkan bahwa pasien BPJS di tempat pendaftaran pasien rawat jalan adalah puas. Pasien yang merasa puas terutama terkait dengan pelayanan pendaftaran dilakukan secara cepat dan tepat. Hall dan Dorman di dalam Pohan (2015) menyebutkan bahwa dalam konsep multidimensi kepuasan pasien pelayanan tepat waktu, nyaman, privasi, saling menghargai dan mempercayai pasien merupakan hal penting dalam memenuhi kepuasan pasien.(2). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Syahputra (2015) bahwa 54,8% responden peserta BPJS Kesehatan merasa puas dengan kehandalan pelayanan di rumah sakit.(10)

Menelaah hal ini maka menjadi penting bagi unit memperhatikan dan terus meningkatkan mutu kehandalan dalam memberikan pelayanan, penting juga untuk mempertahankan petugas yang kompeten dan mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan yang cepat penilaian kualitas dari segi waktu. Kepuasan pasien terhadap kehandalan berkaitan dengan kemampuan institusi

untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam penyampaian jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Rumah Sakit dikategorikan memiliki pelayanan yang handal apabila mampu cepat proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat, komunikasi baik, prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang praktis, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan, pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter, perawatan dijalankan dengan tepat serta penerimaan hasil pemeriksaan secara tepat dan cepat (9).

3. Kepuasan pada Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness berkenaan erat dengan kompetensi petugas dan kesediaan petugas membantu, memberikan respon yang tanggap, dan memberikan informasi secara tepat. Hasil penelitian terkait dimensi *Responsiveness* menunjukkan bahwa sebagian pasien telah merasa puas (88,7%). Petugas pendaftaran selalu ada sesuai jadwal ini menunjukkan bahwa petugas pendaftaran telah siap untuk memberikan pelayanan kepada pasien.

Hasil penelitian ini seiring dengan penelitian Syahputra (2015) yang mendapatkan fakta bahwa peserta BPJS Kesehatan 52,7 merasa puas dengan daya tanggap petugas (10). Pasien merasa bahwa daya tanggap yang dimiliki petugas pendaftaran sudah baik yang menyatakan kecepatan dan ketepatan petugas yang segera melayani pasien dipendaftaran yang cepat tanpa memandang status pasien.

Pangestu (2013) menyampaikan kepuasan pasien terhadap *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta

menginformasikan kapan jasa akan diberikan (9). Institusi memiliki daya tanggap yang baik apabila petugas selalu siap untuk membantu pasien pemberian informasi yang jelas kepada pasien, sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien (9).

4. Kepuasan pada Dimensi Assurance

Dimensi *Assurance* (jaminan) sangat terkait dengan kompetensi pengetahuan, skill yang mendorong tumbuhnya kepercayaan pasien, sehingga pasien merasakan keyakinan bahwa dia dilayani dengan baik dan bebas bahaya/risiko. Kepuasan pasien BPJS dalam *assurance* menunjukkan 82,3% merasakan kepuasan. Pasien BPJS mengapresiasi positif petugas pendaftaran yang memiliki sifat sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini seiring dengan temuan penelitian Syahputra (2015) bahwa sebagian besar (58,9%) peserta BPJS Kesehatan menilai jaminan pelayanan pada kategori puas.(10)

Kepuasan pasien terhadap jaminan (*assurance*) berkenaan dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap institusi dan menciptakan rasa aman bagi pasien. Rumah sakit yang memberikan jaminan pelayanan dan fasilitas lebih disukai oleh pasien. Pengestu (2013) mengidentifikasi jaminan kepada pasien meliputi: keahlian dokter dalam menetapkan diagnosis, personel medis yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik. serta jaminan kepastian mendapat pelayanan yang baik (9).

5. Kepuasan pada Dimensi *Empathy*

Empathy terkait dengan penilaian pasien berdasarkan sikap sopan dan ramah, penuh perhatian serta memahami permasalahan pasien dan segera

membantu. Kepuasan pasien BPJS terhadap TPPERJ mencapai 79%, kepuasan pasien di TPPERJ tak terlepas dari respon yang ditunjukkan petugas pendaftaran yang memberikan pelayanan dengan sikap sopan, menghargai dan bertutur kata ramah serta tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama. Beberapa pasien yang tidak merasa puas terhadap petugas yang menerima pasien di pendaftaran masih dinilai kurang ramah dan terkesan acuh. Hal ini menyebabkan kurang puas terhadap empati yang dimiliki (11). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Syahputra (2015) yang menyatakan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan menilai mutu pelayanan empati pada kategori puas (60,3%) (10).

Empathy oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena persepsi pasien yang merasa bahwa empati yang dimiliki petugas tidak membedakan pasien BPJS dengan pasien umum atau pasien lainnya.(11). Seiring dengan Pangestu (2013) menyampaikan bahwa dimensi empati sangat terkait dengan kepedulian terhadap keluhan pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tidak ada pembedaan dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien dan kesan simpatik dari dokter dan petugas terhadap pasien.(9).

Semua dimensi penilaian kepuasan pasien BPJS pada mutu pelayanan TPPERJ secara umum adalah baik. Petugas pendaftaran memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap kebutuhan pasien terutama pada lima dimensi kepuasan pasien. Penilaian pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran dapat digunakan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada pasien. Ungkapan kepuasan yang disampaikan pasien menjadi bukti mutu pelayanan yang diberikan. (11).

Kesimpulan

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum pasien merasa puas pada seluruh dimensi kepuasan, *tangibles* (70,9%); *reability* (79,0%); *responsiveness* (88,7%); *assurance* (82,3%); dan *emphaty* (79%); secara umum/rata-rata pasien BPJS merasa puas dari semua dimensi adalah 63,9%.

Saran

Penelitian ini menyarankan kepada unit TPPRJ untuk meningkatkan layanan dengan melalui peningkatan kompetensi petugas dalam berkomunikasi, melakukan penataan interior ruang tunggu pendaftaran. Dalam penelitian kurang digali mendalam terkait aspek kenyamanan dan kecepatan proses pelayanan di TPPRJ, serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat menjadi pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut.

Daftar Pustaka

1. Kementerian Kesehatan RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis*; 2008.
2. Pohan, Imbalo S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : 2015: EGC.
3. Kuntoro dan Istiono. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional Universitas Gadjahmada*; 2 (1).
4. Zulfiana, Sofa. Analisa kepuasan pasien terhadap aspek mutu pelayanan di bagian tpprj rumah sakit banyumanik Semarang Tahun 2013. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*; 2013 12 (2).
5. Nofiana dan Sugiarsi. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal APIKES Mitra Husada*; 2011; 5 (1).
6. Dewi, Aulia Utami. *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) RSUD Sukoharjo*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2015.
7. Hazfiarini, Alya. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur 2016. *Jurnal Universitas Airlangga*; 2016; 4 (2).
8. Riyanto, Agus. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta Nuha Medika; 2011
9. Pangestu, Achmad Yuda . *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah; 2013
10. Syaputra, Agus Diman. *Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015*. Karya Tulis Ilmiah Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin; 2015.
11. Arianto, Aldila. *Gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta*. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta; 2017