

## Determinan Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum Di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam Tahun 2022

John Barker Liem<sup>1</sup>, Sakinah Tasya Haruman<sup>2</sup>, Siddik Karo-Karo<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi DIII Perekam dan Informasi Kesehatan, Universitas Imelda Medan, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received Nov 20, 2024

Revised Feb 22, 2025

Accepted Feb 26, 2025

#### Keywords:

Patient Satisfaction

Registration Services

BPJS Patients General Patients

### ABSTRACT

The level of patient satisfaction is considered as one of the most important dimensions of quality and is one of the main indicators of the standard of a health facility which is the result of the influence of health services on the hospital. This study aims to determine the Determinants of Registration Services for BPJS Outpatients and General Patients at Sari Mutiara Lubuk Pakam Hospital in 2022. This study uses a quantitative method, with a population is unknown and the sample of 96 people is then rounded up to 100 people. The data were analyzed using Chi-Square test statistics to determine differences in the level of satisfaction of BPJS and General patients with the registration service of Sari Mutiara Hospital. Lubuk Pakam 2022. Based on the results of the study, it was found that the satisfaction of BPJS patients who chose very satisfied 25 people 64.1% satisfied 22 people 50.0% quite satisfied 2 people 14.3% dissatisfied 1 person 33.3% and in General patients who chose very satisfied 14 people 35.9% satisfied 22 people 50.0% quite satisfied 12 people 85.7% dissatisfied 2 people 66.7%. Based on the results of statistical test p value of 0.014 which shows that there are differences in the level of satisfaction of BPJS patients and Public Services at Sari Mutiara Lubuk Pakam Hospital in 2022.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



### Corresponding Author:

John Barker Liem

Program Studi DIII Perekam dan Informasi Kesehatan,

Universitas Imelda Medan,

Jl. Bilal No.52 Kelurahan Pulo Brayon Darat I Kecamatan Medan Timur, Medan-Sumatera Utara.

Email: nezohn123@gmail.com

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan komponen komprehensif dari organisasi kesehatan sosial yang fungsinya memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat baik dalam penyembuhan penyakit (kuratif), peningkatan (promotif), pemulihan penyakit (rehabilitatif) maupun pencegahan (preventif) (WHO, 2009).

Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multidimensi karena kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu pengguna layanan, penyedia layanan dan pihak penyanggah dana mutu. Semua orang mengevaluasi kualitas layanan kesehatan berdasarkan standar atau kriteria yang berbeda-beda. Maka dari itu, dirumuskan untuk

memahami kualitas layanan kesehatan yaitu derajat atau tingkat kecanggihan atau tingkat pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku [1].

Ada lima dimensi kualitas pelayanan antara lain: (1) *tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan rumah sakit yang berupa penampilan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, (2) *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan persis seperti yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, (3) *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas dengan pelayanan yang cepat dan akurat kepada pasien (4) *assurance* (jaminan) yaitu kemampuan pemberi layanan dalam mengembangkan kepercayaan dari pasien kepada fasilitas kesehatan dengan pengetahuan dan kesopanan, (5) *empathy* (empati) yaitu memberikan pelayanan perhatian yang tulus dan personal atau pribadi kepada pasien agar keinginan dari pasien tersebut dapat dipahami [2].

Hasil penelitian [3] menunjukkan sistem pelayanan yang ada saat ini dalam kondisi tidak steady state dan tidak optimum berdasarkan analisis *trade-off*. Direkomendasikan untuk mengoperasikan 2 loket pengambilan nomor antrian dan 6 loket pendaftaran rawat jalan bagi pasien yang datang sebelum jam 08.00, serta mengoperasikan 1 loket pengambilan nomor antrian dan 2 loket pendaftaran rawat jalan bagi pasien yang datang setelah jam 08.00. Hasil penelitian [4] menyatakan lima jurnal sesuai dengan kriteria inklusi dan eklusi. Hasil penelitian pada tiga artikel menyatakan terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara pasien BPJS dan umum di TPPRJ. Sementara itu, dua artikel menyatakan tidak ada perbedaan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan. Hal tersebut dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan antara lain *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy*.

Berdasarkan hasil penelitian [5] 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. Hasil penelitian [6] berdasarkan hasil uji statistik didapatkan bahwa tidak ada perbedaan rerata tingkat kepuasan pasien umum dan pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit TK. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin tahun 2022 ( $p\text{-value}=0,445$ ) > nilai (0,05). Secara garis besar dapat diartikan bahwa kegiatan operasional Rumah Sakit TK. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin menerapkan pelayanan kesehatan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan dilakukan secara profesional.

Berdasarkan hasil penelitian [7] hasil penelitian menunjukkan sebanyak 28 responden (84,8%) menyatakan mutu pelayanan BPJS Kesehatan baik, dan pada kepuasan pasien sebanyak 32 responden (97,0%) menyatakan puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan. Hasil penelitian [8] bahwa di RSUD Tobelo, pasien BPJS yang merasa puas dengan 55 orang dari 68 orang (80,9%), sedangkan pasien non BPJS merasa kurang puas dengan 39 orang dari 68 orang (57,4%).

Berdasarkan survei awal di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam terdapat permasalahan yaitu: beberapa petugas terlihat sedang berbicara pada rekan kerja saat memberikan pelayanan pendaftaran sehingga dapat menyebabkan kurangnya ketelitian terhadap pasien yang berada di depan petugas tersebut sehingga kurang akurat dan dinilai kurang terpercaya oleh pasien tersebut. Lamanya pelayanan yang diberikan oleh petugas dirasakan pasien yang menunggu 30 menit hanya untuk mendaftar saja. Di sisi lain, terlihat petugas kurang ramah seperti tidak memberi salam kepada pasien, petugas juga dinilai sombong dengan cara bicaranya kepada pasien yang kurang bertata krama serta menunjukkan ekspresi yang kurang baik terutama apabila kunjungan pasien yang banyak. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui determinan pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam tahun 2022.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan BPJS dan Umum, baik laki-laki maupun perempuan dan ada batasan usia dari umur 18-60 tahun di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam pada bulan Juni-Juli tahun 2022. Oleh karena itu, jumlah populasi tidak diketahui, pada penelitian ini diperoleh dengan menggunakan rumus Lemeshow sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 96 orang lalu dibulatkan menjadi 100 orang, sehingga jumlah pasien BPJS sebanyak 50 orang dan jumlah pasien non BPJS juga sebanyak 50 orang.

Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel penelitian menggunakan metode *consecutive sampling*, dimana siapa yang datang dan memenuhi standar pemelihan dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subyek yang dibutuhkan tercapai, instrumen yang digunakan pada penelitian di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Lubuk Pakam adalah observasi, kuesioner.

Analisis univariat dianalisis secara deskriptif untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi yang disajikan dalam bentuk tabel dan diuraikan dalam bentuk persentase. Analisis bivariat dilakukan untuk menganalisis hubungan antara pasien BPJS dan pasien Umum terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan uji *Chi Square* atau uji *Fisher*.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil

#### Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di instalasi pendaftaran Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Lubuk Pakam. Subjek yang dikaji yaitu pasien peserta BPJS dan Umum. Jumlah responden yang didapatkan hingga 100 pasien rawat jalan, terdiri dari 50 pasien BPJS dan 50 pasien Umum. Karakteristik responden dalam pembahasan ini untuk mengetahui secara deskriptif BPJS dan pasien rawat jalan umum menerima pelayanan di fasilitas pendaftaran dari jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, jumlah berkunjung, penghasilan dan pekerjaan.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>				
Laki-laki	24	48,0%	20	40,0%
Perempuan	26	52,0%	30	60%
<b>Usia</b>				
18-25 tahun	15	30,0%	23	46,0%
26-40 tahun	11	22,0%	11	22,0%
41-60 tahun	24	48,0%	16	32,0%
<b>Pendidikan</b>				
SD	3	6,0%	2	4,0%
SMP	2	4,0%	1	2,0%
SMA	7	14,0%	8	16,0%
Diploma	8	16,0%	5	10,0%
Sarjana	30	60,0%	34	68,0%
<b>Jumlah Kunjungan</b>				
Pertama kali	7	14,0%	5	10,0%
2-5 kali	18	36,0%	27	54,0%

6-10 kali	16	32,0%	15	30,0%
Lebih dari 10 kali	10	20,0%	2	4,0%
<b>Penghasilan</b>				
< Rp 500.000	10	20,0%	8	16,0%
Rp 500.000-1.000.000	16	32,0%	16	32,0%
> Rp 2.000.000	24	48,0%	26	52,0%
<b>Pekerjaan</b>				
Pelajar/mahasiswa	8	16,0%	10	20,0%
PNS	5	10,0%	20	40,0%
Pegawai Swasta	14	28,0%	10	20,0%
Wiraswasta	12	24,0%	5	10,0%
Lain-lain	11	22,0%	5	10,0%

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di instalasi pendaftaran di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden didasarkan pada karakteristiknya menunjukkan bahwa mayoritas responden BPJS dan Umum sebagian besar responden memiliki rentang usia secara berturut-turut 41-60 tahun dengan persentase sebanyak 24 orang (48,0%) dan usia 18-25 tahun sebanyak 23 orang (46,0%). Mayoritas pasiennya berjenis kelamin perempuan yaitu masing-masing 26 (52,0%) orang dan 30 (60,0%) orang. Masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan perempuan lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki.

#### Distribusi Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Berdasarkan Dimensi Pengukurannya

Kepuasan terhadap penelitian ini diukur menggunakan dimensi pelayanan kesehatan meliputi dimensi *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, *reliability* dan *empathy*. Berdasarkan analisis dimensi tingkat kepuasan responden dapat digambarkan sebagai berikut :

**Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Di Instalasi Pendaftaran Berdasarkan Dimensi Pengukurannya**

Dimensi	Kepuasan pasien BPJS				Kepuasan pasien Umum			
	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat puas	Puas	Cukup puas	Tidak puas
Tangibles	31 62%	19 38%	0	0	22 44%	9 18%	14 28%	5 10%
Reability	30 60%	16 32%	0	4 8%	18 36%	16 32%	14 28%	2 4%
Responsiveness	31 62%	16 32%	0	3 6%	24 48%	10 20%	13 26%	3 6%
Assurance	29 58%	17 34%	0	4 8%	17 34%	20 40%	11 22%	2 4%
Empathy	24 48%	23 46%	0	3 6%	20 40%	11 22%	14 28%	5 10%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>				<b>100</b>			

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa pasien dengan BPJS memiliki jumlah tertinggi yang menyatakan sangat puas sebesar 100% dengan jumlah 50 responden pada dimensi *tangibles* dan jumlah tertinggi yang tidak puas pada pasien umum sebesar 10,0% dengan jumlah 5 responden. Pada dimensi *reability* jumlah tertinggi pasien BPJS memilih sangat puas sebesar 60,0% pada pasien umum yang menyatakan tidak puas sebesar 4,0%

dengan jumlah 2 responden. Pada dimensi *responsiveness* yang memilih sangat puas sebesar 62,0% dengan jumlah 31 responden dan jumlah pasien Umum yang memilih tidak puas sebesar 6,0% dengan jumlah 3 responden. pada dimensi *assurance* pasien BPJS yang memilih sangat puas sebesar 58,0% dan pasien Umum memilih tidak puas sebesar 4,0% dengan jumlah 2 responden, sedangkan pada dimensi *empathy* pasien BPJS memilih sangat puas 48,0% dengan jumlah 24 responden dan pasien Umum yang memilih tidak puas 10%.

**Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Berdasarkan Dimensi *Tangibles***

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Berdasarkan Dimensi *Tangibles***

	Frekuensi		Persen		Nilai P 0,000
	Pasien BPJS	Pasien Umum	Pasien BPJS	Pasien Umum	
Tidak puas	0	5	0	10%	
Cukup puas	0	14	0	28%	
Puas	19	9	38%	18%	
Sangat puas	31	22	62%	44%	
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Pada tabel 3 terdapat 50 (100%) pasien BPJS semua merasa puas pada dimensi *tangibles*, pada pasien umum terdapat 5 (10%) masyarakat yang tidak puas dengan pelayanannya di instalasi pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara. Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan *p value* sebesar 0,000 artinya terdapat kepuasan antara pasien BPJS dan Umum.

**Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Berdasarkan Dimensi *Reliability***

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Berdasarkan Dimensi *Reliability***

	Frekuensi		Persen		Nilai P 0,001
	Pasien BPJS	Pasien Umum	Pasien BPJS	Pasien Umum	
Tidak puas	4	2	8%	4%	
Cukup puas	0	14	0	28%	
Puas	16	16	32%	32%	
Sangat puas	30	18	60%	36%	
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Pada Tabel 4 diketahui terdapat 30 (60,0%) pasien BPJS yang menyatakan sangat puas dan 16 (32,0%) pasien umum yang menyatakan puas terhadap dimensi *reliability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *p* sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa ada kepuasan pasien BPJS dan umum pada pasien rawat jalan instalasi pendaftaran Rumah Sakit Umum Sari Mutiara berdasarkan dimensi *reliability*.

**Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Berdasarkan Dimensi *Responsiveness***

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Perbedaan Kepuasan Pasien JKN dan Umum Berdasarkan Dimensi *Responsiveness***

	Frekuensi		Persen		Nilai P 0,000
	Pasien BPJS	Pasien Umum	Pasien BPJS	Pasien Umum	
Tidak puas	3	3	6%	6%	
Cukup puas	0	13	0	26%	
Puas	16	10	32%	20%	
Sangat Puas	31	24	62%	48%	
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Pada Tabel 5 kepuasan pasien BPJS yang menyatakan sangat puas sebesar 62,0% dengan jumlah 31 orang pada dimensi *responsiveness*, sedangkan pasien umum yang menyatakan puas sebesar 48,0% sebanyak 24 orang terhadap pelayanan instalasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara. Hasil penelitian menunjukkan nilai *p* sebesar 0,002, hal ini menunjukkan ada kepuasn pasien BPJS dan umum berdasarkan dimensi *responsiveness*.

### Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Berdasarkan Dimensi *Assurance*

**Tabel 6. Distribusi Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Berdasarkan Dimensi *Assurance***

	Frekuensi		Persen		Nilai <i>P</i> 0,002
	Pasien BPJS		Pasien Umum		
Tidak puas	4	8%	2	4%	
Cukup puas	0	0	11	22%	
Puas	17	34%	20	40%	
Sangat Puas	29	58%	17	34%	
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

Pada Tabel 6 kepuasan pasien BPJS yang menyatakan sangat puas pada dimensi *assurance* sebanyak 29 (58,0%) orang, sedangkan pada pasien umum terdapat 20 (40,0%) orang yang menyatakan puas pada pelayanan intalasi pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian yang didapatkan nilai *p* sebesar 0,002 yang menunjukkan terdapat perbedaan antara kepuasan pasien BPJS dan umum yang mendapatkan pelayanan instalasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara.

### Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Berdasarkan Dimensi *Empathy*

**Tabel 7. Distribusi Kepuasan Pasien BPJS Dan Umum Berdasarkan Dimensi *Empathy***

	Frekuensi		Persen		Nilai <i>P</i> 0,000
	Pasien BPJS		Pasien Umum		
Tidak puas	3	6%	5	10%	
Cukup puas	0	0	14	28%	
Puas	23	46%	11	22%	
Sangat Puas	24	48%	20	40%	
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

Pada Tabel 7 di atas pada pasien BPJS terdapat 48,0% 24 orang yang menyatakan sangat puas pada dimensi *empathy*, sedangkan pada pasien umum terdapat 40,0% 20 orang yang menyatakan sangat puas pada pelayanan intalasi pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian didapatkan nilai *p* sebesar 0,000 hal ini menunjukkan terdapat perbandingan hubungan kepuasan pasien BPJS dan umum yang mendapatkan pelayanan instalasi pendaftaran Rumah Sakit Umum Sari Mutiara.

### Tingkat kepuasan pasien BPJS dan Pasien Umum

Kualitas pelayanan medis adalah salah satu faktor yang harus diperhatikan rumah sakit berfungsi sebagai sarana pelayanan kesehatan terutama setelah diterapkannya rencana asuransi kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi pasien terhadap pelayanan medis dengan membandingkan apa yang diharapkan.

**Tabel 8. Tingkat kepuasan pasien BPJS dan Pasien Umum**

Kepuasan	Kelompok	Kelompok		
		Non BPJS	BPJS	Total
Tidak Puas		2	1	
		66.7%	33.3%	100.0%
Cukup Puas		12	2	14
		85.7%	14.3%	100.0%
Puas		22	22	44
		50.0%	50.0%	100.0%
Sangat Puas		14	25	39
		35.9%	64.1%	100.0%
<b>Total</b>		50	50	100
		50.0%	50.0%	100.0%

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien BPJS dan umum yang memilih pada 5 pertanyaan yaitu pertama kemampuan petugas pendaftaran dalam bekerja di tempat pendaftaran pelayanan rawat jalan BPJS 79% umum 73%, kedua petugas handal dan terampil dalam melayani pasien BPJS 79% umum 76%, ketiga petugas teliti dalam melakukan proses pendaftaran, keempat penjelasan petugas tentang prosedur pendaftaran BPJS 83% umum 77%, kelima penjelasan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan BPJS 85% Umum 75%. Pada pasien BPJS kemampuan petugas kurang dalam melayani pasien harus ditingkatkan seperti cepat saat mendaftarkan pasien. Hasil uji *Chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,001 ( $p < 0,05$ ) yang artinya ada hubungan dimensi *reability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien pada peserta BPJS dan umum di instalasi pendaftaran Rumah Sakit Umum Sari Mutiara. Berdasarkan hasil penelitian [9] bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien pada dimensi *reliability* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, sejauh mana kemungkinan merasa tidak puas atau tidak sesuai dengan harapan yang diberikan. Hal ini dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan jasa pelayanan.

### 3.2 Pembahasan

#### **Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Berdasarkan Dimensi *Tangibles***

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien yang memilih pada 5 pertanyaan yaitu pertama kelengkapan fasilitas/ peralatan yang ada di ruang tunggu tempat pendaftaran pelayanan rawat jalan BPJS 90% umum 73%, kedua kenyamanan di ruang tunggu tempat pendaftaran pelayanan rawat jalan BPJS 86% umum 75%, ketiga kebersihan di ruang tunggu tempat pendaftaran pelayanan rawat jalan BPJS 86% umum 71%, keempat kerapian susunan/tata letak di ruang tunggu tempat pendaftaran pelayanan rawat jalan BPJS 86% umum 71%, kelima penampilan petugas yang selalu rapi BPJS 74% Umum 86%. Pada pasien umum Kerapian susunan/tata letak di ruang tunggu tempat pendaftaran lebih rendah karena kurang rapi. Hasil uji *Chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya ada hubungan dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien pada peserta BPJS dan umum di instalasi pendaftaran Rumah Sakit Umum Sari Mutiara. Berdasarkan hasil penelitian [10] bahwa ada hubungan antara mutu *tangibles* dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan ( $p = 0,013$ ). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor fasilitas rumah sakit. Fasilitas meliputi sarana prasarana, ruang tunggu serta kebersihan lingkungan sekitar rumah sakit [11].

#### **Kepuasan Pasien BPJS Dan Umum Berdasarkan Dimensi *Reliability***

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien BPJS dan umum yang memilih pada 5 pertanyaan yaitu pertama kemampuan petugas pendaftaran dalam bekerja di tempat

pendaftaran pelayanan rawat jalan BPJS 79% umum 73%, kedua petugas handal dan terampil dalam melayani pasien BPJS 79% umum 76%, ketiga petugas teliti dalam melakukan proses pendaftaran, keempat penjelasan petugas tentang prosedur pendaftaran BPJS 83% umum 77%, kelima penjelasan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan BPJS 85% Umum 75%. Pada pasien BPJS dan umum kemampuan petugas kurang dalam melayani pasien harus ditingkatkan seperti cepat saat mendaftarkan pasien. Hasil uji Chi- square diperoleh  $p$ -value sebesar 0,001 ( $p < 0,05$ ) yang artinya ada hubungan dimensi *reability* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien pada peserta BPJS dan umum di instalasi pendaftaran Rumah Sakit Umum Sari Mutiara. Berdasarkan hasil penelitian [9] bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien pada dimensi *reliability* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, sejauh mana kemungkinan akan mengalami ketidakpuasan atau ketidaksesuaian dengan harapan yang diberikan. Hal ini dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan jasa pelayanan.

### **Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Berdasarkan Dimensi *Responsiveness***

Berdasarkan hasil penelitian pada kepuasan pasien BPJS dan umum yang memilih pada 5 pertanyaan yaitu pertama tanggapan dan jawaban petugas dalam merespon keluhan pasien BPJS 85% umum 75%, kedua petugas selalu siap membantu pasien apabila ada kesulitan BPJS 85% umum 76%, ketiga petugas cepat dalam melayani dan membantu pasien BPJS 83% umum 76%, keempat sikap petugas dalam memberikan kesempatan bertanya kepada pasien BPJS 84% umum 77%, kelima kemudahan pasien dalam menghubungi petugas BPJS 84% umum 76%. Pada pasien BPJS dan umum kecepatan petugas dalam melayani lebih ditingkatkan dan karena tanggapan dan respon petugas rendah. Hasil uji Chi- square diperoleh  $p$ -value sebesar 0,002 ( $p < 0,05$ ) yang artinya ada hubungan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien pada peserta BPJS dan umum di instalasi pendaftaran Rumah Sakit Umum Sari Mutiara.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh [9] menyatakan bahwa salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah daya tanggap pihak penyedia jasa dalam hal ini petugas pendaftaran yang terkait dalam pelayanan di sudah memberikan tanggapan positif dengan cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien sehingga perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan instalasi pendaftaran dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

### **Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Berdasarkan Dimensi *Assurance***

Berdasarkan hasil penelitian pada kepuasan pasien BPJS dan umum yang memilih pada 5 pertanyaan yaitu pertama kepastian petugas (tidak ragu-ragu) dalam memberikan pelayanan BPJS 82% umum 74%, kedua sikap rumah tata krama dan sopan santun dari petugas BPJS 85% umum 76%, ketiga petugas selalu memberi salam dan bertanya keperluan pasien BPJS 80% umum 76%, keempat sikap petugas dalam menjaga kerahasiaan pasien BPJS 81% umum 75%, kelima petugas memberikan kepercayaan dengan pengetahuan yang dimilikinya BPJS 81% umum 73%. Pada pasien BPJS dan umum petugas masih belum menerapkan salam dan bertanya tentang keluhan pasien maka petugas harus lebih optimis dalam memberikan pelayanan. Hasil uji Chi- square diperoleh  $p$ -value sebesar 0,002 ( $p < 0,05$ ) yang artinya ada hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien pada peserta BPJS dan Umum di instalasi pendaftaran Rumah Sakit Umum Sari Mutiara.

### **Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Berdasarkan Dimensi *Empathy***

Berdasarkan hasil penelitian pada kuesioner kepuasan pasien BPJS dan umum yang memilih pada 5 pertanyaan yaitu pertama petugas berupaya membantu pasien menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi pasien BPJS 81% Umum 74%,



kedua rasa kepedulian yang diberikan oleh petugas BPJS 84% umum 70%, ketiga sikap adil petugas dalam memandang perbedaan status sosial pasien (tidak ada diskriminasi) BPJS 82% umum 72%, keempat kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan BPJS 81% umum 73%, kelima petugas dapat mengenali pasien dengan baik BPJS 80% umum 72%. Pada pasien BPJS dan umum kurang sabar petugas dalam menghadapi pasien bila ada kendala pasien petugas harus lebih peduli. Hasil uji Chi-square diperoleh  $p$ -value sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya ada hubungan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien pada peserta BPJS dan Umum di instalasi pendaftaran Rumah Sakit Umum Sari Mutiara.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh [9] Sikap ramah petugas terutama ketika pertama kali datang akan membuat perasaan puas pada pasien kemudian bagaimana perhatian dengan petugas terhadap pasien akan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan pasien.

### **Kepuasan pasien BPJS dan Umum**

Beberapa petugas terlihat sedang berbicara pada rekan kerja saat memberikan pelayanan pendaftaran sehingga dapat menyebabkan kurangnya ketelitian terhadap pasien yang berada di depan petugas tersebut sehingga kurang akurat dan dinilai kurang terpercaya oleh pasien tersebut. Lamanya pelayanan yang diberikan oleh petugas dirasakan pasien yang menunggu 30 menit hanya untuk mendaftar saja. Di sisi lain, terlihat petugas kurang ramah seperti tidak memberi salam kepada pasien, petugas juga dinilai sombong dengan cara berbicaranya kepada pasien yang kurang bertata krama dan sopan santun serta menunjukkan ekspresi yang kurang baik terutama apabila kunjungan pasien yang banyak. Menurut hasil penelitian menunjukkan responden BPJS yang merasa tidak puas terhadap pelayanan di instalasi pendaftaran sebanyak 1 orang (33,3%), dan yang merasa cukup puas sebanyak 2 orang (14,3%), yang merasa puas sebanyak 22 orang (50,0%), sangat puas sebanyak 25 orang (64,1%). Responden umum yang merasakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 2 orang (66,7%), dan yang merasa cukup puas sebanyak 12 orang (85,7%), yang merasa puas sebanyak 22 orang (50,0%), sangat puas sebanyak 14 orang (35,9%). Dapat disimpulkan bahwa responden BPJS merasa lebih puas terhadap pelayanan di instalasi pendaftaran daripada responden umum. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai  $p$ -value sebesar 0,014 yang artinya ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan antara pasien BPJS dan umum di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara. Berdasarkan hasil penelitian [12] dengan hasil yang menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan pelayanan medis pada pasien JKN dan Non JKN ( $p = 0,45$ ).

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil tersebut, responden BPJS menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan di instalasi pendaftaran sebanyak 1 orang (33,3%), dan yang merasa cukup puas sebanyak 2 orang (14,3%), yang merasa puas sebanyak 22 orang (50,0%), sangat puas sebanyak 25 orang (64,1%). Responden umum yang merasakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 2 orang (66,7%), dan yang merasa cukup puas sebanyak 12 orang (85,7%), yang merasa puas sebanyak 22 orang (50,0%), sangat puas sebanyak 14 orang (35,9%). Dapat disimpulkan bahwa responden BPJS merasa lebih puas terhadap pelayanan di instalasi pendaftaran daripada responden umum. Berdasarkan *Chi-Square* diperoleh nilai  $p$ -value sebesar 0,014 yang artinya ada perbedaan yang signifikan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan antara pasien BPJS dan umum di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara.

## REFERENCES

- [1] N. H. Ulumiyah, “Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas,” *Indones. J. Heal. Adm. (Jurnal Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 6, no. 2, 2018, doi: <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>.
- [2] R. Dewi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening,” *J. Manaj. Daya Saing*, vol. 18, no. 2, 2016, doi: 10.23917/dayasaing.v18i2.4511.
- [3] A. Heryana, E. P. Mahadewi, and I. Ayuba, “Kajian Antrian Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS di Rumah Sakit,” *Gorontalo J. Public Heal.*, vol. 2, no. 1, pp. 91–108, 2019, doi: <https://doi.org/10.32662/gjph.v0i0.462>.
- [4] V. N. Khalimah and I. Pantiawati, “Studi Literatur Review Analisis Perbedaan antara Kualitas Pelayanan Pasien BPJS dengan Umum di TPRJRumah Sakit dan Pukesmas di Indonesia,” *Bidan Prada J. Publ. Kebidanan*, vol. 13, no. 1, pp. 35–46, 2022.
- [5] F. F. Marfuah, A. S. Wariyanti, and T. A. Sutrisno, “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSU Indo Sehat Kebakkramat,” *Indones. J. Heal. Inf. Manag.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–5, 2023.
- [6] Fadhliah, Norfai, Z. Hadi, S. Dhewi, and R. I. C. Wirasati, “ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM DAN PASIEN BPJS PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TK. III DR. R. SOEHARSONO BANJARMASIN TAHUN 2022,” *An-Nadaa J. Kesehat. Masy.*, vol. 11, no. 1, pp. 57–61, 2024, doi: DOI: <http://dx.doi.org/10.31602/ann.v11i1.14198>.
- [7] S. P. Gultom and S. Anggraini, “HUBUNGAN MUTU PELAYANAN BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM BANGKATAN BINJAI,” *J. Ilm. Perekam Dan Inf. Kesehat. Imelda*, vol. 2, no. 2, 2017.
- [8] V. O. Bitjoli, O. Pinontoan, and A. Buanasari, “PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN DI RSUD TOBELO,” *e-journal Keperawatan (e-Kp)*, vol. 7, no. 1, 2019.
- [9] H. Sukmawati, T. E. Gusti, and E. Yusmanisari, “HUBUNGAN SIKAP PETUGAS PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KABUPATEN PASURUAN,” *J. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 7, no. 1, 2022.
- [10] A. Simalango, “HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2019,” *J. Kesmas dan Gizi*, vol. 2, no. 1, 2019, doi: <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.227>.
- [11] S. Supartiningsih, “Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan,” *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manaj. Rumah Sakit)*, vol. 6, no. 1, 2017, doi: <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>.
- [12] A. F. Sumadi and Y. Y. Pratama, “Perbandingan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap: Sebuah Tinjauan Sistematis,” *J. Promot. Prev.*, vol. 7, no. 4, 2024, doi: <https://doi.org/10.47650/jpp.v7i4.1329>.

**BIOGRAPHIES OF AUTHORS**

	<p><b>dr. John Barker Liem MKM</b>, merupakan dosen di Prodi DIII Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.</p>
	<p><b>Sakinah Tasya Haruman</b>, Gelar D-III diperoleh dari Universitas Imelda Medan (UIM), Program Studi DIII Perekam dan Informasi Kesehatan pada tahun 2022.</p>
	<p><b>Siddik Karo-Karo, S.Kom., M.Kom</b>, merupakan dosen di Prodi DIII Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.</p>