

## Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan DI Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo Tahun 2024

*Differences in BPJS Patient Satisfaction and General Patients in the Registration Section Outpatient at Sidoarjo Regency Hospital in 2024*

Atika<sup>1\*</sup>, M. Sa'id Abdurrohman KM<sup>1</sup>, Ika Puspita Sari<sup>1</sup>

<sup>1</sup> STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

\*Email: tikaa6234@gmail.com

### Abstrak

**Latar belakang:** Ketidakpuasan pasien di Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo khususnya pasien BPJS dan umum masih terdapat beberapa keluhan terkait pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang disampaikan melalui ulasan website. **Tujuan:** untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Pasien Umum di bagian pendaftaran rawat jalan. **Metode:** penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini berjumlah 10.272 responden, besar sampel 100 responden, teknik Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik rancangan acak dengan sederhana (Simple Random Sampling), waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2024, teknik analisis yang digunakan uji beda Mann Whitney U-test. **Hasil:** Responden BPJS yang merasa puas 28 orang (56%), dan yang merasa sangat puas 22 orang (44%). Responden Umum yang merasa puas 6 orang (12%), dan yang merasa sangat puas 44 orang (88%). Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada perbedaan kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo dengan nilai *p value* 0,000 ( $p < 0,05$ ). **Kesimpulan:** ada perbedaan kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo, Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo disarankan untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan pelatihan kepada petugas pendaftaran tentang pelayanan.

**Kata kunci:** BPJS; Umum; Kepuasan pasien; Rawat jalan

### Abstract

**Background:** Patient dissatisfaction at the Sidoarjo District Hospital, particularly among BPJS and general patients, still includes several complaints regarding the services provided by the hospital, which have been conveyed through website reviews. **Purpose:** This research aims to determine the differences in satisfaction between BPJS patients and general patients in the outpatient registration department. **Method:** this research uses a quantitative descriptive approach with a cross-sectional design. The population in this study consisted of 10,272 respondents, with a sample size of 100 respondents. The sampling technique used was simple random sampling. The research was conducted in January 2024, and the analysis technique employed was the Mann Whitney U-test. **Results:** the percentage showed that among BPJS respondents, 28 individuals (56%) felt satisfied, and 22 individuals (44%) felt very satisfied. Among general respondents, 6 individuals (12%) felt satisfied, while 44 individuals (88%) felt very satisfied. In addition, the results of this study also show that there is a difference in satisfaction between BPJS patients and general patients in the outpatient registration section at Sidoarjo District Hospital, with a *p-value* of 0.000 ( $p < 0.05$ ). **Conclusion:** There is a difference in the satisfaction of BPJS patients and general patients in the

*outpatient registration section at Sidoarjo District Hospital. Sidoarjo District Hospital is advised to improve patient satisfaction by providing training to registration officers regarding services.*

**Keywords:** *BPJS; General; Patient Satisfaction; Road Care*

## **PENDAHULUAN**

Ketidakpuasan pasien menyebabkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap pelayanan dan adanya keluhan atau tuntutan pasien pada suatu Rumah Sakit. Dalam beberapa tahun terakhir, perhatian terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien menjadi fokus penting dalam pengembangan sistem kesehatan di Indonesia. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan masih rendah. Salah satunya di Rumah Sidoarjo khususnya pasien BPJS dan umum masih terdapat beberapa keluhan terkait pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang disampaikan melalui ulasan website dengan kategori puas 63 orang dan yang tidak puas 18 orang.

Angka kepuasan dari data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 dalam (Ayu et al., 2022) menunjukkan data tingkat kepuasan pasien rumah sakit di 25 negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Dan pada rumah sakit Indonesia Provinsi Jawa Timur Kota Madiun menunjukkan kepuasan pasien yaitu sebesar 79,43 % (Immelia, 2019) dan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Kirana Sepanjang Sidoarjo menunjukkan bahwa sebagian besar merasa puas sebesar 51 (76,1%) yang merasa cukup puas sebesar 10 (14,9%) dan yang merasa tidak puas sebesar 6 (9%) (Handajani & Furi, 2019).

Berdasarkan dari hasil studi pendahuluan pada tanggal 14 November 2023 di Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo terdapat data kunjungan yang mengalami penurunan dan peningkatan 3 bulan terakhir yaitu pada bulan agustus untuk pasien BPJS (8.230) pasien umum (2.133), pada bulan September pasien BPJS (7.866) pasien umum (2.288), dan pada bulan Oktober pasien BPJS (8.033) pasien umum (2.239) Dengan jumlah pasien yang tidak stabil tersebut, tentunya ada perbedaan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan. Hasil dari ulasan website Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo kepuasan pasien pada 1 tahun terakhir dengan kategori puas 63 orang (78 %) dan yang tidak puas 18 orang (22%).

Ketidakpuasan yang dirasakan pasien disebabkan karena pelayanan yang diberikan petugas yang bersikap kurang ramah, pelayanan yang lambat dan memakan waktu lama, kurangnya komunikasi antara petugas dengan pasien, serta kondisi lingkungan khususnya ruang tunggu pasien yang tidak nyaman dapat menimbulkan ketidakpuasan pada pasien, ketidakpuasan ini akan sangat berpengaruh pada kualitas fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Persepsi pasien yang buruk terhadap layanan kesehatan dapat mempengaruhi kualitas dan efektifitas layanan kesehatan karena akan menyebabkan lebih sedikitnya kunjungan pasien ke rumah sakit. Pasien tidak kembali lagi karena merasa tidak percaya akan petugas, sehingga akan berdampak pada citra rumah sakit (Marta et al., 2022).

Diharapkan petugas pendaftaran dapat mengikuti pelatihan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan pemahaman terhadap perbedaan kebutuhan pasien BPJS dan pasien umum, secara berkala melakukan survei rutin untuk menilai secara langsung kualitas pelayanan yang diberikan dibandingkan yang diharapkan pasien, dan

memperhatikan lingkungan ruang tunggu sehingga menciptakan kenyamanan kepada pasien.

## METODE

Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, dilaksanakan di Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo di bagian loket pendaftaran, dan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2024, Populasi pada penelitian ini berjumlah 10.272 responden, besar sampel 100 responden, teknik Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik rancangan acak dengan sederhana (Simple Random Sampling). Adapun kriteria inklusi sebagai berikut pasien yang berusia lebih dari 17 tahun, pasien bpjs dan umum rawat jalan yang bersedia menjadi responden, pasien yang bisa membaca dan menulis, kriteria eksklusi yaitu pasien yang tidak bisa baca tulis, tidak bersedia menjadi responden, tidak bisa berkomunikasi dengan baik.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan dalam bentuk formulir dan menyebarkannya kepada sejumlah besar subjek untuk memperoleh informasi dan jawaban. Setelah didapatkan data maka uji normalitas apabila data normal maka dianalisis menggunakan uji independent t test, dan apabila data tidak normal maka menggunakan uji beda Mann Whitney U-test. Hal ini dikarenakan skala data yang digunakan adalah skala ordinal dan tidak terdapat data normal pada salah satu atau kedua kelompok sampel yang diuji. Pengolahan data menggunakan SPSS 25.

## HASIL

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik	Pasien BPJS		Pasien Umum	
	n	%	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>				
Laki- laki	19	38	23	46
Perempuan	31	62	27	54
<b>Umur (tahun)</b>				
17-29	15	30	19	38
30-44	15	30	19	38
45-60	13	26	8	16
>60	7	14	4	8
<b>Pendidikan Terakhir</b>				
SD	3	6	0	0
SMP	4	8	4	8
SMA	32	64	36	72
Diploma/ Sarjana	11	22	10	20
<b>Total</b>	50	100	50	100

Berdasarkan tabel 1 didapatkan dari 50 pasien BPJS bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar perempuan sebanyak 31 responden (62%), karakteristik responden berdasarkan umur sebagian besar yang berumur 17 -29 dan berumur 30-44 sebanyak 15 responden (30%), dan karakteristik responden

berdasarkan pendidikan terakhir sebagian besar dari SMA sebanyak 32 responden (64%). Selain itu, pada pasien umum jenis kelamin sebagian besar perempuan sebanyak 27 responden (54%), karakteristik responden berdasarkan umur sebagian besar yang berumur 17-29 dan berumur 30-44 sebanyak 19 responden (38%), dan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir sebagian besar SMA sebanyak 36 responden (72%).

**Tabel 2. Kepuasan Pasien**

Kepuasan	Pasien BPJS		Pasien Umum	
	n	%	n	%
Sangat Puas	22	44	44	88
Puas	28	56	6	12
Tidak puas	0	0	0	0
Total	50	100	50	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS di bagian pendaftaran rawat jalan sebagian besar responden merasakan puas 28 orang (56%). Sedangkan kepuasan pasien umum di bagian pendaftaran rawat jalan sebagian besar responden merasakan sangat puas 44 orang (88%).

**Tabel 3. Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum**

Kepuasan pasien	Sangat Puas		Puas		Total	P value
	n	%	n	%		
BPJS	22	44	28	56	50	0,000
Umum	44	88	6	12	50	

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 50 pasien BPJS dan 50 pasien Umum, diperoleh pasien BPJS 22 orang (44%) mengatakan sangat puas dan 28 orang (56%) mengatakan puas. Pasien umum 44 orang dengan persentase 88% mengatakan sangat puas dan 6 orang dengan persentase 12 % mengatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat Perbedaan BPJS dan Umum di bagian pendaftaran rawat jalan.

Hasil Uji statistik *uji Mann – Whitney U* didapat nilai *p-value* 0,000. Berdasarkan nilai tersebut diketahui bahwa  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  diterima sehingga dapat di ambil kesimpulan bahwa ada perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo.

## PEMBAHASAN

Kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa laki-laki cenderung lebih mudah merasa puas dibandingkan perempuan. Hal ini dikarenakan laki-laki lebih fokus pada hasil kesembuhan daripada memperhatikan detail pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, perempuan cenderung lebih memperhatikan aspek-aspek spesifik dalam proses penyembuhan, termasuk pelayanan secara umum (Rusnoto.Purnomo Muhammad, 2019).

Umur seseorang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan akan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang yang berada pada umur produktif cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang diterimanya dan memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan. Jika

pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan, maka individu cenderung memberikan kritik kepada petugas. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh usia, karena setiap kelompok umur memiliki perspektif yang berbeda. Semakin tua seseorang, semakin tinggi harapan dan penilaian mereka terhadap pelayanan yang diberikan (Muhammad et al., 2020).

Pendidikan seseorang dengan berpendidikan tinggi yang cenderung menuntut atau mengkritik pelayanan yang diterimanya jika dirasa kurang baik. Sebaliknya, individu dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah mungkin lebih menerima pelayanan yang mereka terima, karena kurangnya pengetahuan tentang kebutuhan mereka, sehingga mereka merasa sudah cukup jika pelayanan tersebut dianggap baik (Alfred Solidaritas Telaumbanua et al., 2024).

Hasil penelitian tabel 2 diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS di bagian pendaftaran rawat jalan sebagian besar responden merasakan puas 28 orang (56%). Ketidakpuasan pasien BPJS terhadap layanan kesehatan sering kali disebabkan oleh beberapa faktor yaitu, adanya kesenjangan antara harapan dan realitas layanan yang diterima. Ketika harapan pasien terhadap kualitas pelayanan tidak terpenuhi, hal ini menyebabkan rasa tidak puas (Amalina et al., 2021). Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS masih kurang puas, terutama hal waktu tunggu yang lama dalam pelayanan di bagian pendaftaran, papan informasi tentang jadwal dokter yang tidak akurat, dan kurangnya pemahaman pasien mengenai prosedur pelayanan.

Kepuasan pasien umum di bagian pendaftaran rawat jalan sebagian besar responden merasakan sangat puas 44 orang (88%). Kepuasan pasien umum terhadap layanan kesehatan juga terkait dengan mutu pelayanan yaitu mencakup kecepatan, keramahan, dan kesopanan petugas pendaftaran yang dapat menciptakan perasaan puas kepada pasien. Perhatian terhadap pasien juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan (Primastuti et al., 2022). Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien umum merasa puas karena kenyamanan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima, kecepatan pelayanan di bagian pendaftaran, dan juga keramahan petugas terhadap pasien.

Hasil persentase tabel 3 menunjukkan responden BPJS yang merasa puas 28 orang (56%), dan yang merasa sangat puas 22 orang (44%). Responden Umum yang merasa puas 6 orang (12%), dan yang merasa sangat puas 44 orang (88%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian<sup>7</sup> yang berjudul perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Tobelo diperoleh  $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Tobelo.

Pada penelitian ini hasil menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum hal ini disebabkan karena kepuasan pasien umum merasa sangat puas terhadap pelayanan yang didapatkan petugas pendaftaran memberikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, dan petugas pendaftaran membantu jika ada permasalahan pasien sedangkan responden dengan pasien BPJS merasa puas karena terhadap pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu saat mendapatkan pelayanan BPJS sebelum mendapatkan pelayanan medis, serta proses sistem rujukan yang berjenjang dan pemahaman pasien tentang prosedur pelayanan di unit pendaftaran.

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

Kepuasan pasien BPJS di bagian pendaftaran rawat jalan sebagian besar responden merasakan puas 28 orang (56%), kepuasan pasien umum di bagian pendaftaran rawat jalan sebagian besar responden merasakan sangat puas 44 orang (88%). Dan ada perbedaan yang signifikan kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Sidoarjo.

### Saran

Bagi Rumah Sakit diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama di bagian pendaftaran sehingga dapat meningkatkan kepuasan pada pasien yang akan berdampak pada kembalinya pasien untuk datang lagi berobat ke Rumah Kabupaten Sidoarjo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfred Solidaritas Telaumbanua ... Juliandi Harahap. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Umum Di RSUD Bethesda Gunung Sitoli. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 3(1), 83–101. <https://doi.org/10.55606/jurrike.v3i1.2741>
- Amalina, R. N. ... Erna, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management ISSN*, 4(02), 2615–8337.
- Ayu, S. ... Beni, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 205–214.
- Handajani, D. O., & Furi, F. E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kirana Sepanjang Sidoarjo. *Warta Bhakti Husada Mulia : Jurnal Kesehatan*, 6(2), 1–7.
- Immelia, P. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. 1.
- Marta, E. P. A. ... Rejeki, H. S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 104–111. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17693>
- Muhammad, D. Setiani, L. A. (2020). Evaluation of the Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Sekarwangi Cibadak Hospital, Sukabumi Regency. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174–186. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>
- Primastuti, A. N. ... Mulyono, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 2(2), 1–6.
- Ozora, B. V., Odi, P., & Andi, B. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Di Rsd Tobelo. *E-Journal Keperawatan (E-Kp)*, 7.
- Rusnoto, R. et al. (2019) 'Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien', *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 10(2), p. 343. Available at: <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.737>.