

Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Penggunaan Sidik Jari di Poli Klinik Spesialis Jantung

Lidia Wolla Mawo, Nurul Faidah, Ni Ketut Ayu Mirayanti

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Medika Bali

ABSTRACT

Background of Study: Patient satisfaction is a key indicator of healthcare quality. The use of fingerprint verification in patient registration provides benefits such as efficiency, accuracy, and data security. However, the success of this system depends not only on its technical performance but also on patient acceptance. RSAD Tk.II Udayana has implemented fingerprint-based registration, yet technical challenges remain, raising questions about the satisfaction level of BPJS patients. This study aimed to analyze BPJS patient satisfaction with fingerprint verification at the Cardiology Outpatient Clinic of RSAD Tk.II Udayana Denpasar.

Methods : A quantitative descriptive design was employed to systematically describe patient satisfaction with fingerprint registration. The study was conducted from March to April 2025 with a population of 823 BPJS patients visiting the cardiology outpatient clinic. Using Slovin's formula with a 10% margin of error, a sample of 89 respondents was selected. Data were collected through a questionnaire consisting of 20 items adapted from previous studies. The main variable measured was patient satisfaction with fingerprint verification. Analysis was conducted using the ServQual model, covering five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Results: Findings revealed satisfaction levels as follows: tangibles 79.8%, reliability 76.4%, responsiveness 67.4%, empathy 77.5%, and assurance 73.0%. The lowest satisfaction was found in the responsiveness dimension, particularly regarding staff promptness and system reliability during verification.

Conclusion: The overall average satisfaction score was 74.82%, categorized as "satisfied." These findings indicate that fingerprint-based registration at RSAD Tk.II Udayana is generally well accepted by BPJS patients. However, improvements are needed in responsiveness, including staff readiness and system optimization, to ensure more effective and patient-centered service delivery.

Keywords: Patient Satisfaction; Fingerprint; Service Quality; BPJS; Hospital

Korespondensi: Lidia Wolla Mawo, Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Medika Bali, Jl. Kecak No.9A, Tonja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali, 081218623053, lidiajesanje@gmail.com

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu aspek fundamental dalam kehidupan masyarakat modern yang terus berkembang di era globalisasi. Kualitas pelayanan kesehatan mencerminkan keberhasilan sistem kesehatan nasional dan menjadi tolok ukur kinerja fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, setiap rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang efisien, akurat, dan responsif, khususnya pada tahap administrasi pasien. Inovasi teknologi telah diadopsi untuk memenuhi tuntutan tersebut, salah satunya adalah sistem verifikasi identitas pasien menggunakan biometrik berupa sidik jari. RSAD Tk.II Udayana Denpasar termasuk rumah sakit yang telah menerapkan sistem ini di Poliklinik Spesialis Jantung untuk mendukung efisiensi pelayanan bagi peserta JKN (BPJS kesehatan, 2021)

Proses pendaftaran yang lambat dan waktu tunggu yang panjang seringkali menjadi sumber ketidakpuasan pasien. Kementerian Kesehatan menetapkan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan tidak boleh melebihi 10 menit sejak pendaftaran hingga rekam medis

tersedia di poliklinik (Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008). Ketidakefisienan dalam verifikasi identitas dapat memperpanjang waktu tunggu, yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Penelusuran terhadap pengalaman pasien menunjukkan bahwa kendala teknis seperti kegagalan alat pemindai, kondisi fisik sidik jari, hingga koneksi sistem server dapat mempengaruhi efektivitas sistem sidik jari (*fingerprint*). Faktor lain termasuk volume antrean pasien, pelatihan petugas, serta pemahaman pasien terhadap prosedur juga turut menentukan kelancaran proses registrasi tersedia di poliklinik (Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008). Ketidakefisienan dalam verifikasi identitas dapat memperpanjang waktu tunggu, yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Penelusuran terhadap pengalaman pasien menunjukkan bahwa kendala teknis seperti kegagalan alat pemindai, kondisi fisik sidik jari, hingga koneksi sistem server dapat mempengaruhi efektivitas sistem *fingerprint*. Faktor lain termasuk volume antrean pasien, pelatihan petugas, serta pemahaman pasien terhadap prosedur juga turut menentukan kelancaran proses registrasi

Teknologi sidik jari (*fingerprint*) dalam sistem pendaftaran elektronik dilakukan dengan mengidentifikasi dan mencocokkan template biometrik pasien yang tersimpan di database rumah sakit. Proses ini mencakup tahapan teknis seperti *grayscale*, segmentasi, normalisasi, dan *matching*. Identifikasi yang akurat memungkinkan data pasien ditampilkan secara otomatis, sedangkan ketidaksesuaian akan memicu input ulang sebagai pasien baru. Tujuan utama dari sistem ini adalah mempercepat registrasi, mengurangi antrean, serta mencegah duplikasi dan pemalsuan identitas. Meskipun teknologi ini menjanjikan efisiensi tinggi, keberhasilannya tetap perlu dikaji dari sudut pandang pasien sebagai pengguna layanan. Kepuasan pasien terhadap penggunaan teknologi verifikasi biometrik menjadi indikator keberhasilan implementasi sistem ini, yang dalam penelitian ini diukur menggunakan model ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry pada tahun 1988 dengan lima diantaranya dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, 1988).

Fingerprint dalam sistem Rekam Medis Elektronik (RME) memberikan berbagai manfaat nyata, antara lain efisiensi proses administrasi, peningkatan akurasi data pasien, keamanan data, serta integrasi dengan sistem informasi lainnya. Penggunaan biometrik juga berkontribusi dalam mengurangi penggunaan dokumen fisik dan potensi kesalahan identifikasi, yang pada akhirnya meningkatkan kecepatan pengambilan keputusan klinis. Namun, keberhasilan sistem tidak semata-mata ditentukan oleh keunggulan teknis, melainkan oleh penerimaan dan kenyamanan pasien. Oleh karena itu, evaluasi dari sisi persepsi pasien menjadi elemen penting dalam menilai efektivitas teknologi ini secara menyeluruh.

RSAD Tk.II Udayana telah menerapkan sistem *fingerprint* dalam proses registrasi pasien, tetapi implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala teknis dan prosedural yang menyebabkan kegagalan dalam proses verifikasi sidik jari (*fingerprint*). Hasil wawancara awal dengan tiga pasien menunjukkan bahwa beberapa pasien tidak dapat teridentifikasi oleh sistem meskipun telah mencoba menggunakan beberapa jari. Beberapa pasien harus menggunakan cairan pembersih tangan terlebih dahulu agar sidik jari (*fingerprint*) dapat terbaca. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai seberapa besar tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap proses pendaftaran menggunakan *fingerprint*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien BPJS terhadap implementasi sistem *fingerprint* di Poli Klinik Spesialis Jantung RSAD Tk.II Udayana Denpasar, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi perbaikan berbasis bukti.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini yakni kuantitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis mengenai tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap penggunaan sistem verifikasi sidik jari pada layanan Poli Klinik Spesialis Jantung di RSAD Tk. II Udayana Denpasar. Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan, yaitu pada Maret-April 2025, di Rumah Sakit Angkatan Darat (RSAD) Tk. II Udayana, Kota Denpasar, Bali. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada penerapan sistem verifikasi biometrik berbasis sidik jari (*fingerprint*) dalam proses registrasi pasien BPJS, sehingga dinilai relevan dengan fokus penelitian yang mengevaluasi kepuasan pasien terhadap penerapan sistem identifikasi biometrik dalam administrasi pelayanan rumah sakit militer.

Populasi penelitian ditetapkan berdasarkan data aktual jumlah pasien BPJS yang menerima pelayanan di Poli Klinik Spesialis Jantung RSAD Tk. II Udayana pada periode tertentu. Berdasarkan data dari unit rawat jalan atau sistem rekam medis, jumlah pasien BPJS yang berkunjung ke poliklinik tersebut pada Januari 2025 tercatat sebanyak 823 orang. Angka tersebut digunakan sebagai dasar penentuan populasi penelitian. Selanjutnya, jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin untuk memperoleh ukuran sampel yang representatif terhadap populasi yang ada.

$$n = \frac{823}{1 + 823(0,1)^2} = \frac{823}{1 + 8,2} = \frac{823}{9,2} = 89,45$$

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 89 responden. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang disusun dengan jumlah 20 butir pertanyaan. Penelitian ini berfokus pada satu variabel utama, yaitu tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap penggunaan sistem verifikasi sidik jari (*fingerprint*) dalam proses registrasi di Poli Klinik Spesialis Jantung RSAD Tk. II Udayana Denpasar.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, penelitian ini menggunakan model ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, (1988). Model ini mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, diantaranya: 1) *Tangibles* (wujud fisik dan fasilitas); 2) *Reliability* (keandalan pelayanan); 3) *Responsiveness* (ketanggapan petugas); 4) *Assurance* (jaminan dan rasa percaya); serta 5) *Empathy* (perhatian petugas kepada pasien dalam menjalankan tugas teknis dan juga kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS yang menggunakan sistem sidik jari (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, (1988).

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan 89 pasien BPJS yang telah menggunakan sistem verifikasi sidik jari (*fingerprint*) pada proses registrasi di Poli Klinik Spesialis Jantung RSAD Tk. II Udayana Denpasar. Hasil analisis data disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Penggunaan Sidik Jari Berdasarkan Dimensi Tangibles di Poli Klinik Spesialis Jantung RSAD Tk.II Udayana

Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	6	6,74
Puas	71	79,8
Sangat Puas	12	13,5
Total	89	100

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden menyatakan puas (79,8%) terhadap aspek fasilitas fisik. Hanya 6,7% yang merasa cukup puas, sementara tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek ini dinilai sangat baik.

Tabel 2. Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Penggunaan Sidik Jari Berdasarkan Dimensi Realibility di Poli Klinik Spesialis Jantung RSAD Tk.II Udayana

Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	2	2,2
Cukup Puas	6	6,7
Puas	68	76,4
Sangat Puas	13	14,6
Total	89	100

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden (76,4%) menyatakan puas terhadap penggunaan sistem sidik jari, menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai layanan sudah berjalan dengan baik.

Tabel 3. Kepuasan pasien BPJS Terhadap Penggunaan Sidik Jari Berdasarkan Dimensi Responsiveness di Poli Klinik Spesialis Jantung RSAD Tk.II Udayana

Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	2	2,2
Cukup Puas	10	11,2
Puas	60	67,4
Sangat Puas	17	19,1
Total	89	100

Berdasarkan Tabel 3, sebagian besar responden menyatakan puas (67,4%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Secara keseluruhan, dimensi *responsiveness* menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, dengan total 86,5% dinilai dari puas (67,4%) dan sangat puas (19,1%). Meskipun masih ada sebagian kecil pasien yang merasa cukup puas atau tidak puas, data ini menunjukkan bahwa respon petugas dan kecepatan pelayanan dalam penggunaan sidik jari telah berjalan baik dan profesional.

Tabel 4. Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Penggunaan Sidik Jari Berdasarkan Dimensi Assurance di Poli Klinik Spesialis Jantung RSAD Tk.II Udayana

Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	3	3,4
Cukup puas	10	11,2
puas	65	73,0
Sangat puas	11	12,4
Total	89	100

Berdasarkan Tabel 4, mayoritas responden merasa puas (73,0%) dan sangat puas (12,4%), sedangkan hanya sebagian kecil (3,4%) yang menyatakan tidak puas. Tidak ada pasien yang menyatakan sangat tidak puas, menunjukkan tidak ada keluhan serius terkait keamanan dan keyakinan terhadap sistem sidik jari. Secara keseluruhan, dimensi *assurance* menunjukkan hasil yang sangat baik, dengan nilai 85,4% pasien merasa puas dan sangat puas terhadap

profesionalisme, penjelasan, dan kemampuan staf dalam menggunakan serta menjelaskan sistem sidik jari. Meskipun ada sedikit ketidakpuasan, secara umum sistem ini telah dipercaya oleh sebagian besar pasien.

Tabel 5. Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Penggunaan Sidik Jari Berdasarkan Dimensi *Empathy* di Poli Klinik Spesialis Jantung RSAD Tk.II Udayana

Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	1	1,1
Cukup puas	4	4,5
puas	69	77,5
Sangat puas	15	16,9
Total	89	100

Berdasarkan Tabel 5, mayoritas responden menyatakan puas (77,5%) dan sangat puas (16,9%), tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas dan hanya 1,1% yang tidak puas. Kepuasan pasien dalam dimensi *empathy* tergolong sangat tinggi, dengan lebih dari 94% responden merasa puas hingga sangat puas. Hal ini mencerminkan bahwa petugas di poliklinik tidak hanya menjalankan tugas teknis, tetapi juga menunjukkan perhatian dan kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS yang menggunakan sistem sidik jari

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap penggunaan sistem sidik jari sebagai metode identifikasi dan pendaftaran di Poliklinik Spesialis Jantung RSAD TK.II Udayana Denpasar. Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Tangibles (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian *tangibles* responden menyatakan puas (79,8%) terhadap aspek fasilitas fisik dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Secara umum, alat sidik jari di RSAD TK.II Udayana telah memadai dan memberikan kemudahan, namun peningkatan pada kenyamanan ruang tunggu dan tampilan visual alat masih diperlukan agar lebih ramah pengguna, terutama untuk lansia. Berdasarkan hasil penelitian pada komponen *tangibles*, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap aspek tampilan.

Penelitian Wijaya, (2020) menemukan bahwa 78,6% pasien merasa puas dengan penerapan sistem pendaftaran sidik jari, karena prosesnya yang cepat, efisien, dan mengurangi antrean manual, (Wijaya, 2020). Hasil tersebut didukung juga oleh penelitian yang berjudul Kualitas Fasilitas Fisik dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien BPJS dengan hasil melaporkan bahwa 81,5% pasien BPJS merasa puas dengan kualitas fasilitas fisik, termasuk alat kesehatan dan kenyamanan ruang tunggu (Rahmawati, E., & Susanti, 2021). Didukung juga oleh penelitian yang berjudul Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Jantung Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak Tahun 2022, dengan hasil menunjukkan bahwa 80% pasien menyatakan kenyamanan ruang tunggu menjadi faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka selama menunggu pelayanan. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya pengaturan suasana ruang tunggu agar mendukung pengalaman pasien (Fingky Rizki Wulandari, dkk., 2023).

Tangibles mengacu pada tampilan fisik dari fasilitas rumah sakit, peralatan yang digunakan, dan kenyamanan lingkungan yang mendukung pelayanan. Dalam konteks ini, alat pendaftaran

berbasis sidik jari dan ruang tunggu pasien menjadi fokus utama dan kualitas fisik berdampak langsung pada persepsi kualitas pelayanan.

Reliability (Keandalan)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *reliability*, sebanyak 76,4% responden menyatakan puas dan 2,2% menyatakan tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa RSAD Tk. II Udayana telah memiliki tingkat keandalan yang baik dalam penerapan sistem pendaftaran berbasis sidik jari. Namun, perbaikan tetap diperlukan, khususnya pada aspek perawatan berkala peralatan serta pelatihan lanjutan bagi petugas, guna mengantisipasi potensi kendala saat terjadi lonjakan jumlah pasien pada jam sibuk.

Reliability merefleksikan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan tepat, termasuk sejauh mana sistem sidik jari berfungsi optimal serta petugas mampu menjalankan prosedur tanpa kesalahan. Hasil penelitian ini selaras dengan temuan (Yuliana, 2020) yang melaporkan bahwa 82,7% pasien merasa puas terhadap keandalan sistem identifikasi digital. Teknologi biometrik dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus meminimalkan potensi kesalahan administratif. Namun, Yuliana menekankan bahwa pemeliharaan berkala perangkat menjadi faktor penting dalam menjaga performa sistem.

Hasil tersebut diperkuat oleh penelitian Hasanah & Fauzi (2021) yang menunjukkan bahwa 79,3% pasien merasakan manfaat besar dari teknologi digital dalam mempercepat dan mempermudah proses pelayanan. Akan tetapi, kualitas sumber daya manusia dalam mengelola teknologi terbukti sangat memengaruhi keandalan sistem. Oleh karena itu, program pelatihan berkelanjutan bagi petugas diperlukan agar kompetensi mereka selalu sejalan dengan perkembangan teknologi.

Selain itu, Siregar, L., Andini, M., & Harahap, (2022) Siregar, Andini, & Harahap (2022) melaporkan bahwa 84% pasien merasa penerapan teknologi digital meningkatkan kepercayaan terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Temuan ini menegaskan bahwa keandalan sistem digital tidak hanya berdampak pada efisiensi, tetapi juga membangun kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (Siregar, L., Andini, M., & Harahap, 2022).

Responsiveness (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian puas berapa persen *responsiveness* (67,4%) dan hanya 2 pasien (2,2%) yang merasa tidak puas, dan tidak ada yang merasa sangat tidak puas, yang menunjukkan bahwa keluhan terkait respons pelayanan sangat minim daya tanggap mengacu pada kesediaan dan kesiapan petugas dalam membantu pasien, terutama ketika menghadapi kendala teknis pada sistem sidik jari. Secara keseluruhan, sikap responsif petugas di RSAD TK.II Udayana sudah cukup membantu pasien dalam proses pendaftaran berbasis sidik jari. Respon petugas cukup baik dan cepat, namun peningkatan pelatihan untuk komunikasi efektif saat menghadapi pasien lansia atau awam teknologi perlu ditingkatkan.

Hasil penelitian Kurniawati, (2021) menunjukkan bahwa 73,2% pasien merasa puas terhadap daya tanggap (*responsiveness*) petugas. Hal ini menegaskan bahwa kemampuan petugas dalam merespons keluhan maupun kendala pasien sangat berperan dalam menjaga pengalaman positif selama menggunakan sistem elektronik (Kurniawati, 2021). Sejalan dengan itu, Saputra, Y., & Dewi, (2020) Saputra & Dewi (2020) menekankan bahwa kesabaran dan keterampilan komunikasi petugas merupakan faktor utama yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan berbasis teknologi.

Penelitian Saputra, Y., & Dewi, (2020) yang berjudul Kesiapan Tenaga Kesehatan terhadap Penerapan Sistem Sidik Jari pada Pelayanan Pendaftaran juga melaporkan bahwa meskipun

84% tenaga kesehatan menyatakan siap menggunakan sistem sidik jari, hanya 68,5% yang merasa benar-benar mampu memberikan bantuan teknis kepada pasien secara optimal. Temuan ini menyoroti perlunya pelatihan teknis dan komunikasi yang lebih komprehensif agar petugas dapat mendukung pasien dengan baik.

Selain itu, penelitian (Marlina, 2022) dalam Hubungan *Responsiveness* Petugas dengan Tingkat Kepuasan Pasien menunjukkan adanya korelasi positif yang kuat antara daya tanggap petugas dengan kepuasan pasien. Sebanyak 75,6% pasien BPJS yang merasa petugasnya responsif melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan secara keseluruhan. Marlina juga menambahkan bahwa pendekatan empati, khususnya bagi kelompok rentan seperti lansia dan pasien yang belum terbiasa dengan teknologi, masih perlu ditingkatkan di banyak rumah sakit (Marlina, 2022).

Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian puas berapa persen Assurance (73,0%) dan 3,4% merasa tidak puas. Meskipun persentase ketidakpuasan relatif kecil, temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan komunikasi serta kejelasan prosedur kepada pasien. Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan petugas, kemampuan teknis, serta jaminan keamanan data pasien dalam penggunaan sistem sidik jari.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Fitriani, R., & Lestari, (2021) yang melaporkan bahwa 72,8% pasien puas terhadap kompetensi petugas dalam mengelola sistem pendaftaran digital. Pengetahuan petugas dan kemampuan memberikan penjelasan kepada pasien terbukti berperan penting dalam membangun rasa percaya (Fitriani, R., & Lestari, 2021). Selanjutnya, penelitian Putra, Lestari, & Dewi (2022) menemukan bahwa 75,6% pasien BPJS merasa aman dan percaya bahwa identitas serta data pribadi mereka terlindungi selama proses pendaftaran digital, sehingga disarankan adanya sosialisasi lebih intensif mengenai keamanan data (Putra, R., Lestari, N., & Dewi, 2022).

Penelitian lain oleh Andriani, S. & Prasetyo, (2022) juga mendukung temuan ini, dengan hasil bahwa 76,5% pasien puas terhadap aspek keamanan data, sementara 74,2% menyatakan percaya terhadap kompetensi teknis petugas. Studi tersebut menegaskan bahwa kompetensi petugas dan jaminan keamanan data merupakan faktor krusial dalam membangun kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran digital (Andriani, S. & Prasetyo, 2022).

Secara keseluruhan, RSAD Tk. II Udayana telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam dimensi *assurance*. Namun, peningkatan komunikasi dan edukasi mengenai perlindungan data pribadi tetap diperlukan agar pasien semakin yakin dan merasa terlindungi saat menggunakan sistem pendaftaran berbasis sidik jari.

Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian, 77,5% responden menyatakan puas terhadap dimensi empathy, sementara hanya 1 responden (1,1%) yang merasa tidak puas, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat empati petugas secara umum sudah sangat baik. Dimensi *empathy* mencerminkan perhatian personal serta kemampuan petugas dalam memahami kondisi unik pasien, termasuk kelompok lansia atau pasien dengan keterbatasan tertentu.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Handayani, (2020) yang melaporkan 78,0% pasien rawat jalan merasa puas terhadap sikap empatik petugas, di mana perhatian personal, penggunaan bahasa yang ramah, dan kesabaran dalam melayani pasien menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan (Handayani, 2020). Penelitian Wahyuni & Kartika (2021) juga

menemukan bahwa 79,2% pasien lansia puas dengan kemampuan petugas dalam memahami serta merespons kebutuhan khusus mereka, sehingga disarankan adanya pelatihan khusus agar petugas lebih empatik dan sabar menghadapi pasien dengan keterbatasan (Wahyuni, R., & Kartika, 2021). Dengan demikian, empati bukan hanya aspek interpersonal, tetapi juga berperan strategis dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien terhadap layanan berbasis teknologi.

Empati petugas di RSAD TK.II Udayana cukup tinggi, terutama dalam membantu pasien lansia. Namun, konsistensi antar-petugas perlu dijaga agar semua pasien merasakan perlakuan serupa. Sebagai bagian dari *patient-centered care*, empati petugas menjadi kunci penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan untuk memperkuat keterampilan komunikasi dan pendekatan empatik perlu dioptimalkan agar seluruh pasien memperoleh pengalaman pelayanan yang konsisten, aman, dan bermutu tinggi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pasien BPJS di Poliklinik Spesialis Jantung RSAD Tk. II Udayana, dapat disimpulkan bahwa aspek fasilitas fisik dan sarana pelayanan dapat dinilai baik oleh pasien. Namun, dimensi ketanggapan petugas masih menjadi perhatian utama, karena sebagian pasien merasa bahwa kebutuhan atau keluhan belum ditangani dengan cepat dan optimal. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan responsivitas petugas agar pelayanan berbasis sidik jari dapat berjalan lebih efektif dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, S. & Prasetyo, R. (2022) Pengaruh kepercayaan dan Keamanan Data pada Kepuasan Pasien dalam Penggunaan Sistem Pendaftaran Digital di Rumah Sakit. BPJS kesehatan (2021) 'Panduan layanan JKN di fasilitas Kesehatan Tingkat lanjutan'.
- Fingky Rizki Wulandari et al. (2023) 'Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak Tahun 2022', Student Scientific Creativity Journal, 1(4), pp. 27–40. Available at: <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i4.1548>.
- Fitriani, R., & Lestari, Y. (2021) Kepercayaan Pasien terhadap Teknologi Pendaftaran Digital di Rumah Sakit. Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia.
- Handayani, A. (2020) Peran Empati dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Jurnal Kesehatan Masyarakat.
- Kurniawati, D. (2021) Analisis Daya Tanggap Petugas dalam Layanan Pendaftaran Elektronik di RSUD. Jurnal Sistem Informasi Kesehatan.
- Marlina, S. (2022) Hubungan Responsivitas Petugas dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. Jurnal Keperawatan dan Manajemen Kesehatan.
- Parasuraman, A., zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988) 'SERVQUAL: A Multi-item untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas layanan', 1.
- Putra, R., Lestari, N., & Dewi, S. (2022) Persepsi Pasien BPJS terhadap Pendaftaran Digital di RS Pemerintah. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia.
- Rahmawati, E., & Susanti, A. (2021) Kualitas Fasilitas Fisik dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien BPJS. Jurnal Administrasi Rumah Sakit.
- Saputra, Y., & Dewi, T. (2020) Kesiapan Tenaga Kesehatan terhadap Penerapan Sistem Sidik Jari pada Pelayanan Pendaftaran.
- Siregar, L., Andini, M., & Harahap, F. (2022) Penerapan Teknologi Digital dalam Layanan Kesehatan dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Pasien. Jurnal Sistem Informasi dan Kesehatan.
- Wahyuni, R., & Kartika, Y. (2021) Peran Petugas Pendaftaran dalam Meningkatkan Kepuasan

Pasien Lansia. Jurnal Ilmu Kesehatan Terapan.

Wijaya, A. (2020) Analisis Kepuasan Pasien terhadap Sistem Pendaftaran Berbasis Sidik Jari. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat.

Yuliana, D. (2020) Ketepatan Sistem Identifikasi Pasien Digital dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan.