



## Tinjauan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan RS Bhakti Mulia

*Assessment of BPJS patient's satisfaction with outpatient services at Bhakti Mulia Hospital*

**Wulan Aprilia Pangesti, Dina Sonia, Daniel Happy Putra, Noor Yulia**  
Universitas Esa Unggul, Jakarta

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is a critical indicator of service quality in healthcare facilities and plays a major role in shaping public trust in hospitals. In Indonesia, BPJS patients constitute the largest proportion of outpatient visits, creating a high service load that often leads to long waiting times, limited facilities, and inconsistent service delivery. These issues can significantly reduce patient satisfaction, especially at the registration stage, which serves as the first point of contact and strongly influences the overall patient experience. This study aims to evaluate the level of satisfaction among BPJS patients at the outpatient registration service of Bhakti Mulia Hospital. This study used a quantitative descriptive approach with a random sample of 82 BPJS outpatients. Five dimensions of service quality were assessed: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed varying levels of satisfaction: tangible (28%), reliability (70.7%), responsiveness (68.3%), assurance (53.7%), and empathy (52.4%). Overall, 53.7% of patients were satisfied, while 46.3% were dissatisfied. These findings indicate that the hospital's satisfaction rate remains far below the national minimum hospital service standard ( $\geq 90\%$ ) set by the Ministry of Health. Given these results, Bhakti Mulia Hospital is advised to improve service quality, particularly in the physical environment of the registration area, such as cleanliness, availability of seating, and waiting room conditions, to enhance patient comfort and satisfaction.*

**Keywords:** *Patient satisfaction; BPJS patients; outpatient registration*

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan dan memiliki peran besar dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Pasien BPJS di Indonesia merupakan kelompok terbesar pada layanan rawat jalan, sehingga beban pelayanan di loket pendaftaran menjadi sangat tinggi. Kondisi ini sering menimbulkan berbagai kendala seperti waktu tunggu yang panjang, keterbatasan fasilitas fisik, serta ketidakkonsistenan pelayanan, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Masalah ini menjadi serius karena layanan pendaftaran merupakan titik kontak pertama pasien dengan rumah sakit dan sangat menentukan pengalaman serta persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 82 pasien BPJS rawat jalan yang dipilih secara acak. Pengukuran kepuasan dilakukan melalui lima dimensi mutu pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang bervariasi: *tangible* (28%), *reliability* (70,7%), *responsiveness* (68,3%), *assurance* (53,7%), dan *empathy* (52,4%). Secara keseluruhan, hanya 53,7% pasien yang merasa puas, sedangkan 46,3% menyatakan tidak puas. Tingkat kepuasan ini masih jauh di bawah standar pelayanan minimal rumah sakit ( $\geq 90\%$ ) yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan kualitas pelayanan yang perlu segera diperbaiki. Berdasarkan temuan tersebut, Rumah Sakit Bhakti Mulia disarankan untuk meningkatkan mutu pelayanan, terutama pada aspek fasilitas fisik di area pendaftaran seperti kebersihan, ketersediaan kursi tunggu, dan kondisi ruang tunggu agar kenyamanan dan kepuasan pasien dapat meningkat.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien; pasien BPJS; pendaftaran rawat jalan

**Korespondensi:** **Wulan Aprilia Pangesti**, Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jl. Arjuna Utara No. 9, Kebon Jeruk, Jakarta Barat, Indonesia, 081287899952, [wulanapriapangesti7@student.esaunggul.ac.id](mailto:wulanapriapangesti7@student.esaunggul.ac.id)

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia bagi semua orang. Kesehatan kini menjadi kebutuhan pokok dan harus senantiasa dijaga oleh masyarakat. Kebutuhan ini menyadarkan masyarakat akan perlunya tetap menjaga kesehatan dan memanfaatkan layanan medis rumah sakit (1).

Rumah sakit adalah suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (2).

Pasien merupakan orang yang melakukan konsultasi terhadap kesehatannya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Pelayanan Kesehatan yang ada di rumah sakit sangat dibutuhkan oleh Masyarakat untuk menjaga Kesehatan para pasien. Selain itu pelayanan medis kepada pasien bertujuan untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya (3).

Ketika pasien pertama kali datang ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, interaksi awal yang mereka alami adalah pada pelayanan rawat jalan, khususnya di area atau loket pendaftaran pasien. Area ini merupakan titik awal seluruh proses pelayanan karena di sinilah identitas pasien diverifikasi, pelayanan dicatat, dan alur kunjungan diarahkan. Jika terjadi kekurangan atau ketidakteraturan pada tahap pendaftaran, maka proses pelayanan selanjutnya tidak dapat berjalan dengan baik dan berpotensi menimbulkan hambatan dalam pelayanan medis. Sebagai pintu masuk utama bagi pasien rawat jalan, kualitas pelayanan di area pendaftaran sangat menentukan kesan pertama pasien dan akan memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit secara keseluruhan (1).

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Standar pelayanan minimal merupakan pedoman atau tolak ukur yang menjadikan acuan untuk memberikan pelayanan kesehatan. Standar pelayanan membantu menetapkan kriteria dan harapan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi tingkat kualitas yang diinginkan. Hal ini juga dapat menjadi dasar untuk mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan terhadap kewajiban dan kebijakan yang telah diumumkan kepada masyarakat (4).

Peraturan Menteri Kesehatan RI No.4/Menkes/SK/I/2019 mengatur pada Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota wajib menerapkan Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan. Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan yang selanjutnya disebut SPM Kesehatan merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal (4).

Implementasi standar pelayanan minimal dapat membantu memperkuat akuntabilitas penyedia layanan, meningkatkan transparansi, dan memberikan dasar untuk memperbaiki layanan publik yang berkelanjutan. Melalui adanya standar pelayanan minimal yang jelas masyarakat mempunyai harapan yang lebih relevan terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh instansi atau lembaga pelayanan kesehatan (5).

Rumah Sakit Bhakti Mulia merupakan rumah sakit umum yang terletak di Jalan KS Tubun No.79, RT.9/RW.5, Slipi, Kecamatan Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410. Dengan luas tanah 5.830 m<sup>2</sup> di atas bangunan 2.304 m<sup>2</sup> Rumah Sakit Bhakti Mulia dibangun pada tahun 1967 dengan nama Rumah Sakit Slamet kemudian tahun 2005 berganti nama menjadi Rumah Sakit Bhakti Mulia. Rumah Sakit ini merupakan Rumah Sakit Tipe C yang memiliki 62 tempat tidur. Pada Rumah Sakit Bhakti Mulia terdapat 2 jenis pelayanan yaitu pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan. Pada pelayanan rawat jalan terdapat 10 poliklinik yang

terdiri dari pasien umum dan asuransi salah satunya pasien BPJS.

Berdasarkan hasil observasi awal, diketahui bahwa jumlah pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia mencapai rata-rata 903 orang per hari, jauh lebih tinggi dibandingkan pasien umum yang hanya sekitar 18 orang per hari. Tingginya volume kunjungan ini memunculkan keluhan dari pasien BPJS terkait lamanya proses pelayanan, yang berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan dan berpotensi merugikan citra rumah sakit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran rawat jalan memiliki peran yang sangat krusial sebagai titik awal alur pelayanan kesehatan, karena beban layanan yang besar dapat menimbulkan berbagai masalah seperti waktu tunggu yang panjang, keterbatasan fasilitas, serta respons petugas yang kurang optimal. Permasalahan ini menjadi serius mengingat tingkat kepuasan pasien yang diharapkan belum mencapai standar pelayanan minimal  $\geq 90\%$  yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

## METODE

Penelitian dilakukan di Unit Rekam Medis di bagian Pendaftaran BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia yang beralamat di Jl. Aipda KS Tubun No.79, RT.9/RW.5, Slipi, Kecamatan Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan analisis pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian dengan cara memberikan kuisisioner kepada responden. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan yang datang berobat ke Rumah Sakit Bhakti Mulia. Adapun kriteria pada pasien yaitu pasien bersedia mengisi kuisisioner dan pasien dapat berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik. Sampel pada penelitian ini diambil dari pasien yang menggunakan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *accidental sampling* atau teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kebetulan sesuai dengan tujuan atau masalah penelitian. Penelitian telah memperoleh izin penelitian dari Rumah Sakit Bhakti Mulia dengan surat nomor, B/069/RSBM/I/2024.

Besaran sampel yang diambil dari penelitian ini menggunakan rumus estimasi proporsi sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 1 - aP (1 - p)}{d^2}$$
$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,573)}{0,01}$$
$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 (0,427)}{0,01}$$
$$n = \frac{0,82}{0,01}$$
$$n = 82,01$$
$$n = 82 \text{ responden}$$

Keterangan:

n : Besar Sampel

$z^2 1 - aP$  : Derajat kepercayaan (95% = 1,96)

p : Proporsi suatu kasus tertentu terhadap populasi, ditetapkan dari hasil tingkat kepuasan 57,3% (0,573) (7)

d : Derajat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan (10% = 0,1)

Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu Standar Prosedur Operasional (SPO) dan tingkat kepuasan pasien. Variabel SPO didefinisikan sebagai komitmen kerja yang berperan sebagai pedoman dan alat penilaian kinerja petugas dalam memberikan pelayanan. Pengukuran variabel SPO dilakukan melalui wawancara dan observasi langsung menggunakan pedoman observasi yang telah disusun.

Variabel kedua adalah tingkat kepuasan pasien, yang menggambarkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan yang diberikan. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap dimensi diukur melalui beberapa pernyataan dalam kuesioner dengan empat kategori penilaian, yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas.

## HASIL

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada tahap pengumpulan kuesioner, yaitu ditemukan lima lembar kuesioner dengan pola jawaban yang bias karena seluruh pertanyaan dijawab dalam kategori “puas”. Kondisi ini tidak dapat dianggap menggambarkan keadaan sebenarnya sehingga lima kuesioner tersebut tidak diikutsertakan dalam analisis. Untuk memenuhi jumlah sampel, lima responden pengganti kemudian diambil agar data yang diperoleh tetap valid dan dapat dianalisis secara optimal.

### Standar Operasional Prosedur (SPO) pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia

Berdasarkan hasil observasi pada Standar Operasional Prosedur (SPO) pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia semua petugas sudah menerapkan aturan pelayanan pendaftaran rawat jalan kepada pasien sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SPO) pendaftaran rawat jalan yang sudah ditetapkan oleh direktur rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara terhadap kepala rekam medis, diketahui bahwa SPO untuk Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia ditetapkan pada tahun 2009, mengacu pada Kemenkes No. 265 tahun 2009. Proses SPO di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia telah berjalan dengan baik. Petugas menerapkan SPO dalam kegiatan sehari-hari tanpa mengalami kendala, berkat rutinitas dan pengalaman.

### Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui 5 (Lima) dimensi yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* di Rumah Sakit Bhakti Mulia.

Pada tingkat kepuasan pelayanan yang diukur menggunakan 5 dimensi yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan, dilakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada para responden. Berikut adalah hasil dari kuesioner dan analisisnya:

**Tabel 1. Rekapitulasi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan**

| Kepuasan pasien | Jumlah    | Persentase (%) |
|-----------------|-----------|----------------|
| Puas            | 44        | 53,66          |
| Tidak Puas      | 38        | 46,34          |
| <b>Total</b>    | <b>82</b> | <b>100</b>     |

Berdasarkan Tabel 1, diperoleh hasil rekapitulasi kepuasan pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dari keseluruhan yaitu 44 responden atau (53,66%) menyatakan puas dan 38 responden atau (46,34%) menyatakan tidak puas.

**Tabel 2. Distribusi frekuensi kepuasan pasien BPJS**

| No                                   | Pernyataan   | STP |       | TP |       | P  |       | SP |       |
|--------------------------------------|--|-----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|
|                                      |  | F   | %     | F  | %     | F  | %     | F  | %     |
| <b>Tangible (Bukti nyata)</b>        |  |     |       |    |       |    |       |    |       |
| 1                                    | Kebersihan dan Kenyamanan tempat pendaftaran.  | 21  | 25,61 | 29 | 35,37 | 32 | 39,02 | -  | -     |
| 2                                    | Selalu ada kursi kosong untuk menunggu di tempat pendaftaran.                            | 9   | 10,98 | 52 | 63,42 | 21 | 25,61 | -  | -     |
| 3                                    | Kebersihan dan kerapian Petugas pendaftaran.   | 1   | 1,22  | 6  | 7,32  | 61 | 74,39 | 14 | 17,07 |
| 4                                    | Map rekam medis anda terawat dan tidak kusut/robek.                                      | -   | -     | 3  | 3,66  | 59 | 71,95 | 20 | 24,39 |
| 5                                    | Tersedia nomor urut.   | 4   | 4,88  | 14 | 17,07 | 54 | 65,85 | 10 | 12,20 |
| <b>Responsiveness (Daya tanggap)</b> |  |     |       |    |       |    |       |    |       |
| 1                                    | Waktu tunggu diloket pendaftaran sebentar.   | 12  | 14,63 | 29 | 35,37 | 34 | 41,46 | 7  | 8,54  |
| 2                                    | Petugas mengarahkan segera ke poliklinik.  | 3   | 3,66  | 29 | 35,37 | 44 | 53,65 | 6  | 7,32  |
| 3                                    | Petugas tahu apa yang dibutuhkan pasien (merespon cepat masalah pasien).                 | 1   | 1,22  | 25 | 30,49 | 43 | 52,44 | 13 | 15,85 |
| <b>Reliability (Kehandalan)</b>      |  |     |       |    |       |    |       |    |       |
| 1                                    | Kejelasan informasi jadwal buka/tutup loket pendaftaran.                                 | 2   | 2,44  | 27 | 32,93 | 48 | 58,54 | 5  | 6,10  |
| 2                                    | Ketepatan waktu buka loket pendaftaran.  | 8   | 9,76  | 32 | 39,02 | 41 | 50    | 1  | 1,22  |
| 3                                    | Petugas pendaftaran mengarahkan ke poliklinik.   | 4   | 4,88  | 29 | 35,37 | 42 | 51,21 | 7  | 8,54  |
| 4                                    | Petugas pendaftaran mengetahui apa yang dibutuhkan pasien.                               | -   | -     | 6  | 7,32  | 56 | 68,29 | 20 | 24,39 |
| 5                                    | Kemudahan dalam pendaftaran/prosedur administrasi.                                       | 1   | 1,22  | 10 | 12,20 | 30 | 36,59 | 41 | 50    |
| 6                                    | Pelayanan pasien disesuaikan dengan urutannya, tidak ada pasien yang menyerobot antrian. | 13  | 15,85 | 34 | 41,46 | 27 | 32,93 | 8  | 9,76  |
| <b>Assurance (Jaminan)</b>           |  |     |       |    |       |    |       |    |       |
| 1                                    | Petugas pendaftaran/perekam medis terampil ketika melayani anda.                         | 5   | 6,10  | 23 | 28,05 | 49 | 59,76 | 5  | 6,10  |
| 2                                    | Petugas pendaftaran/perekam medis sopan dan ramah ketika melayani anda                   | 8   | 9,76  | 32 | 39,02 | 41 | 50    | 1  | 1,22  |
| <b>Empathy (Empati)</b>              |  |     |       |    |       |    |       |    |       |
| 1                                    | Ketulusan petugas pendaftaran melayani pasien.   | 3   | 3,66  | 24 | 29,27 | 51 | 62,19 | 4  | 4,88  |
| 2                                    | Penjelasan petugas ketika anda bertanya.   | 9   | 10,98 | 50 | 60,97 | 15 | 18,29 | 8  | 9,76  |
| 3                                    | Petugas selalu diloket.  | 4   | 4,88  | 34 | 41,46 | 39 | 47,56 | 5  | 6,10  |
| 4                                    | Ketika antrian panjang, petugas mengurangi jam istirahatnya dan terus melayani pasien.   | 4   | 4,88  | 25 | 30,49 | 40 | 48,78 | 13 | 15,85 |
| 5                                    | Petugas pendaftaran/perekam medis selalu senyum pada pasien.                             | 42  | 51,22 | 21 | 25,61 | 7  | 8,54  | 12 | 14,63 |

Berdasarkan Tabel 2, pada dimensi *tangible*, data ekstrem menunjukkan bahwa ketidakpuasan tertinggi muncul pada indikator ketersediaan kursi tunggu, di mana 63,42% responden menyatakan tidak puas. Sementara itu, tingkat kepuasan tertinggi terlihat pada indikator kebersihan dan kerapian petugas, dengan 74,39% responden menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa masalah utama pada dimensi ini terletak pada fasilitas fisik, terutama kenyamanan ruang tunggu. Pada dimensi *responsiveness*, ketidakpuasan tertinggi ditunjukkan pada indikator waktu tunggu di loket, dengan 35,37% responden menyatakan tidak puas. Sebaliknya, kepuasan tertinggi berada pada indikator petugas merespons kebutuhan pasien, di mana 52,44% responden merasa puas. Temuan ini menggambarkan bahwa daya tanggap petugas relatif baik, namun lamanya waktu tunggu tetap menjadi kendala utama.

Data ekstrem pada dimensi *reliability* menunjukkan ketidakpuasan tertinggi pada indikator ketertiban antrean, dengan 41,46% responden menyatakan tidak puas. Sementara itu, kepuasan tertinggi muncul pada indikator petugas mengetahui kebutuhan pasien, yang memperoleh 68,29% responden puas. Hal ini menunjukkan adanya masalah pada manajemen antrean meskipun petugas dinilai cukup andal dalam memahami kebutuhan pasien. Pada dimensi *assurance*, ketidakpuasan tertinggi terdapat pada indikator kesopanan dan keramahan petugas, dengan 39,02% responden menyatakan tidak puas. Sementara itu, indikator keterampilan petugas dalam melayani menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, yaitu 59,76%. Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun petugas dianggap terampil, aspek interpersonal khususnya keramahan masih perlu ditingkatkan.

Lalu pada dimensi *empathy*, ketidakpuasan ekstrem terlihat pada indikator petugas tidak selalu tersenyum,

dengan 51,22% responden menyatakan sangat tidak puas. Sebaliknya, kepuasan tertinggi berasal dari indikator ketulusan petugas dalam melayani, yang memperoleh 62,19% responden puas. Data ini menegaskan bahwa sikap emosional dan interaksi interpersonal petugas menjadi faktor penting yang mempengaruhi persepsi empati pasien.

**Tabel 3. Rekapitulasi kepuasan pasien BPJS**

| <b>Kepuasan pasien</b>               | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|--------------------------------------|---------------|-----------------------|
| <i>Tangible</i> (Bukti nyata)        |               |                       |
| Puas                                 | 59            | 71,95                 |
| Tidak puas                           | 23            | 28,05                 |
| <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) |               |                       |
| Puas                                 | 56            | 68,29                 |
| Tidak puas                           | 26            | 31,71                 |
| <i>Reliability</i> (Kehandalan)      |               |                       |
| Puas                                 | 39            | 47,56                 |
| Tidak puas                           | 43            | 52,44                 |
| <i>Assurance</i> (Jaminan)           |               |                       |
| Puas                                 | 44            | 53,66                 |
| Tidak puas                           | 38            | 46,34                 |
| <i>Empathy</i> (Empati)              |               |                       |
| Puas                                 | 43            | 52,44                 |
| Tidak puas                           | 39            | 47,56                 |
| <b>Total</b>                         | <b>82</b>     | <b>100</b>            |

Hasil rekapitulasi tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan menunjukkan variasi kepuasan pada setiap dimensi mutu pelayanan. Pada dimensi *tangible* (bukti nyata), mayoritas pasien merasa puas sebesar 71,95%, yang mengindikasikan bahwa aspek fisik seperti fasilitas dan tampilan layanan sudah relatif baik. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), tingkat kepuasan juga cukup tinggi yaitu 68,29%, menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas cukup tanggap dalam memberikan pelayanan.

Berbeda dengan dua dimensi sebelumnya, pada dimensi *reliability* (kehandalan) ditemukan bahwa tingkat ketidakpuasan lebih tinggi dibandingkan kepuasan, yaitu 52,44% responden menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan adanya masalah pada aspek konsistensi dan ketepatan layanan, seperti ketertiban antrean atau ketepatan waktu pelayanan, yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Pada dimensi *assurance* (jaminan), proporsi pasien yang puas mencapai 53,66%, sedangkan 46,34% menyatakan tidak puas, yang menunjukkan bahwa walaupun petugas dianggap cukup terampil, aspek jaminan kenyamanan dan rasa aman masih belum optimal.

Pada dimensi *empathy* (empati), hasilnya menunjukkan keseimbangan relatif dengan 52,44% pasien merasa puas dan 47,56% tidak puas. Ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasakan adanya kepedulian petugas, masih terdapat proporsi besar pasien yang belum merasakan pelayanan yang benar-benar empatik. Secara keseluruhan, meskipun sebagian dimensi menunjukkan tingkat kepuasan yang positif, terdapat beberapa aspek penting yang masih memerlukan perbaikan, terutama pada dimensi *reliability* yang memperoleh ketidakpuasan tertinggi.

## PEMBAHASAN

Pembahasan ini memaparkan temuan penelitian terkait pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di RS Bhakti Mulia serta tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan tersebut. Analisis dilakukan dengan meninjau implementasi SPO dan mengevaluasi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.

### **Standar Prosedur Operasional (SPO) pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada petugas pendaftaran rawat jalan didapatkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SPO) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di RS Bhakti Mulia ditetapkan sejak tahun 2009. Dengan nomor SPO SPO/ARK-17/RSBM/XII/2022 yang ditetapkan oleh direktur rumah sakit. SPO terdiri dari 4 halaman yang merupakan revisi ke-4. Mulai berlaku pada tanggal 11-12-2017. Pada standar kepuasan dalam SPO sesuai dengan kemenkes no 265 tahun 2019 dan sudah dijalankan dengan baik. Petugas sudah menerapkan SPO dalam kegiatan pekerjaannya sehari-hari, petugas tidak merasa kesulitan dalam menerapkan SPO yang ada karena SPO tersebut memberikan instruksi kerja yang cukup jelas.

### **Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Bhakti Mulia yang diukur melalui 5 (lima) dimensi yaitu *tangible, responsiveness, reliability, assurance* dan *empathy***

Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Bhakti Mulia menunjukkan bahwa 54% responden merasa puas dan 46% lainnya tidak puas. Persentase ini masih jauh di bawah Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang mensyaratkan tingkat kepuasan minimal 90%, sehingga menggambarkan adanya kesenjangan mutu pelayanan dan ketidaksesuaian antara harapan pasien, standar pelayanan, serta pelaksanaan di lapangan. Ketidakpuasan yang muncul tidak hanya mencerminkan persepsi pasien, tetapi juga mengindikasikan adanya masalah sistemik yang memengaruhi kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan.

Pada dimensi *tangible*, sebanyak 71,95% responden menyatakan puas sementara 28,05% tidak puas. Ketidakpuasan terutama muncul dari aspek ketersediaan kursi tunggu dan kenyamanan ruang pendaftaran. Observasi menunjukkan bahwa tingginya volume pasien BPJS yang mencapai rata-rata 903 orang per hari tidak sebanding dengan kapasitas ruang tunggu yang tersedia, sehingga menimbulkan kondisi penuh dan kurang nyaman. Beban kunjungan yang tinggi ini tidak sejalan dengan ketentuan tata ruang pelayanan dalam SOP rumah sakit yang mengatur agar area pendaftaran berada dalam kondisi bersih, nyaman, dan mampu menampung alur pasien dengan baik. Hal ini memperkuat temuan penelitian Widyastuti, dkk., (2018) yang menekankan bahwa fasilitas fisik merupakan bukti nyata kualitas layanan dan sangat menentukan kesan pertama pasien. Kondisi di Rumah Sakit Bhakti Mulia juga sejalan dengan penelitian nasional lain yang menunjukkan pola serupa pada fasilitas kesehatan yang melayani pasien BPJS dalam jumlah besar (6).

Pada dimensi *responsiveness*, 68,29% responden merasa puas dan 31,71% lainnya tidak puas. Keluhan ketidakpuasan terutama berkaitan dengan waktu tunggu yang lama serta lambatnya petugas dalam mengarahkan pasien ke poliklinik. Berdasarkan kondisi lapangan, tingginya beban kerja petugas serta jumlah kunjungan yang padat menyebabkan petugas kesulitan memberikan respon yang cepat. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP mengenai ketepatan waktu pelayanan tidak dapat dijalankan secara optimal karena tekanan operasional. Teori *SERVQUAL* menjelaskan bahwa daya tanggap sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya dan rasio petugas dengan pasien, sehingga kondisi pelayanan di RS Bhakti Mulia selaras dengan temuan penelitian Zumria, dkk., (2020) yang menyatakan bahwa keterlambatan respons pada pelayanan BPJS banyak disebabkan oleh volume pasien yang tinggi (7),(5).

Dimensi *reliability* menunjukkan proporsi ketidakpuasan yang lebih besar, yaitu 52,44% dibanding kepuasan sebesar 47,56%. Ketidakpuasan ini dipengaruhi oleh ketidakaturan sistem antrean di mana pasien masih dapat menyerobot urutan karena kurang optimalnya pengawasan dan belum tersedianya sistem antrean elektronik. Dalam SOP pelayanan pendaftaran disebutkan bahwa pelayanan harus diberikan sesuai urutan kedatangan, namun kondisi di lapangan menunjukkan kesenjangan antara standar dan praktik (8). Hal ini diperkuat oleh teori keandalan dalam

pelayanan yang disampaikan Ilahi (2016), bahwa layanan yang tidak konsisten dengan janji atau prosedur akan menurunkan persepsi kualitas (9). Hasil ini menunjukkan bahwa ketidakteraturan antrean merupakan salah satu keluhan utama pasien BPJS di berbagai fasilitas kesehatan.

Pada dimensi *assurance*, 53,66% responden merasa puas dan 46,34% merasa tidak puas. Ketidakpuasan banyak muncul dari persepsi bahwa petugas kurang terampil dan tidak menunjukkan penguasaan prosedur secara optimal. Berdasarkan observasi, sebagian petugas merupakan staf baru atau alih tugas yang belum menerima pelatihan lanjutan mengenai standar pelayanan dan komunikasi efektif. Standar Mutu Pelayanan Pendaftaran menegaskan bahwa petugas wajib memberikan pelayanan dengan kompetensi yang cukup agar pasien merasa aman dan percaya terhadap proses pelayanan (10). Ketidaksesuaian antara standar tersebut dan kondisi lapangan menjadi penyebab munculnya ketidakpuasan. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Zumria, dkk., (2020), yang menyatakan bahwa kurangnya jaminan dan kepercayaan terjadi apabila petugas tidak mampu menyampaikan pelayanan secara profesional dan meyakinkan (5).

Pada dimensi *empathy*, 52,44% responden menyatakan puas dan 47,56% tidak puas. Ketidakpuasan terutama disebabkan oleh kurang jelasnya penjelasan petugas ketika pasien bertanya. Tingginya jumlah pasien membuat petugas kesulitan memberikan perhatian personal dan komunikasi yang lebih mendetail. Empati dalam pelayanan pada dasarnya terbentuk dari kemampuan petugas memahami kebutuhan pasien dan memberikan perhatian individual, namun kondisi beban kerja tinggi menghambat pelaksanaan prinsip ini (11). Temuan ini sejalan dengan penelitian Purwiningsih (2020), yang menunjukkan bahwa empati sering menjadi dimensi dengan nilai terendah pada pelayanan BPJS di berbagai rumah sakit akibat keterbatasan waktu dan tingginya tekanan operasional (12).

Jika ditinjau secara keseluruhan, ketidakpuasan pada lima dimensi tersebut saling berkaitan. Beban kunjungan pasien yang sangat tinggi berdampak langsung pada kenyamanan ruang tunggu, kecepatan respons petugas, ketertiban antrean, kompetensi pelayanan, hingga kemampuan petugas menunjukkan perhatian personal. Dengan demikian, akar permasalahan pelayanan pendaftaran bersifat sistemik dan tidak hanya disebabkan oleh perilaku petugas, melainkan oleh ketidakseimbangan antara kapasitas pelayanan dengan jumlah pasien yang dilayani. Kondisi ini konsisten dengan tren nasional yang menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan dengan volume pasien BPJS yang tinggi cenderung mengalami penurunan kualitas pelayanan pada aspek kenyamanan fisik, waktu tunggu, empati, dan kejelasan informasi.

## **SIMPULAN**

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah Pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SPO) yang telah direvisi dan diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sejak 2009. Tingkat kepuasan pasien BPJS dari keseluruhan yaitu sebanyak 44 responden menyatakan puas dan sebanyak 38 responden menyatakan tidak puas. Dari ke-5 (lima) dimensi pada dimensi *tangible* mendapatkan nilai tertinggi yaitu pasien merasa tidak puas ditunjukkan dengan hasil kuesioner terkait selalu adanya kursi kosong pada tunggu di tempat pendaftaran.

## **SARAN**

Disarankan pihak rumah sakit selalu meninjau kembali untuk SPO pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia sesuai dengan peraturan yang berlaku saat ini. Selain itu perlu meningkatkan kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan, khususnya pada dimensi dengan nilai tertinggi, yaitu *tangible*. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah pengumpulan data melalui kuesioner terkait selalu

adanya kursi kosong pada tunggu di tempat pendaftaran. Pihak Rumah Sakit Bhakti Mulia untuk menyediakan area tunggu tambahan di sekitar pendaftaran atau menambah jumlah kursi sehingga pasien merasa nyaman dan puas di ruang tunggu pendaftaran. Disarankan kepada petugas dapat menjaga kebersihan dan kenyamanan di area pendaftaran rawat jalan sehingga pasien merasa nyaman dan puas. Disarankan kepada petugas untuk lebih *responsive* dalam melayani pasien dan memiliki jiwa empati yang tinggi.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Irawati ADPF, Indawati L, Nanda Aula Rumana. Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. *J Ilm Kedokt dan Kesehat.* 2021;1(1):36–41.
2. Kemenkes. Berita Negara. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018. 2022;151(2):10–7.
3. Anggrianni S, Adji IS, Mustofa A, Wajdi MF. Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus. *J Manaj Dayasaing.* 2017;19(1):74–85.
4. Kemenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemusnahan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Proc Inst Mech Eng Part J J Eng Tribol.* 2019;224(11):122–30.
5. Zumria Z, Narmi N, Tahiruddin T. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *J Ilm Karya ....* 2020;01:76–83.
6. Widyastuti N, Widjanarko B, Adi MS. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal. *J Manaj Kesehat Indones.* 2018;6(1):39–49.
7. Sinollah, Masruro. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *J Dialekt.* 2019;4(1):45–64.
8. Suciati G, Zaman C. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehat Masyarakat) Cendekia Utama.* 2023;11(1):102.
9. Ilahi. PP. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. 2016.
10. Septiani LK, Rumana NA, Dewi DR, Noor Yulia. Tinjauan Kualitas Pelayanan Pasien JKN Non PBI di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *SEHATMAS J Ilm Kesehat Masy.* 2022;1(1):41–50.
11. Prawiyogi AG, Sadiyah TL, Purwanugraha A, Elisa PN. Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *J Basicedu.* 2021;5(1):446–52.
12. Purwiningsih S. Kepuasan Pasien Peserta BPJS Tentang Mutu Pelayanan di Puskesmas Pangli Kecamatan Parigi Utara Kabupaten Parigi Moutong. *J Ilm Kesmas-IJ.* 2020;2(2):89–96.