

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Avisena Cimahi

Nina Soejoto ¹, Nurul Dwi Ariani ², Dede Sri Aulia ³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Politeknik Piksi Ganesha

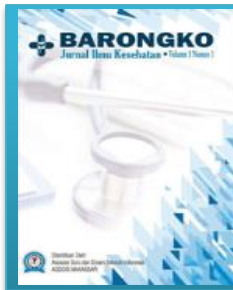
Abstract

This study aims to determine the effect of the quality of outpatient registration services on BPJS patient satisfaction at Rumah Sakit Umum Avisena Cimahi. The research method used by the author is a descriptive research method with a quantitative approach, data analysis techniques: validity test, reliability test, Spearman rank correlation test and coefficient of determination test. Data collection techniques used were observation, questionnaires and literature study with the research subjects were patient or their families who were waiting for the outpatient registration queue at Rumah Sakit Umum Avisena Cimahi. The result showed that the effect of the quality of outpatient registration services on BPJS patient satisfaction, namely the large influence of the service quality variable on patient satisfaction was 61,1% and the rest was influenced by other factors of 38,9%. The problems found from the results of the study are (1) registration officers are only 1-2 people at 06.00 – 08.00 (2) The Average outpatient registration service for each patient is 3-5 minutes (3) There is no special place for registration of inpatient and emergency rooms. The author gives suggestions from these problems, namely (1) Registration officer at 06.00 – 08.00 to 3 people (2) To disseminate an easy way to register online through the RSU Avisena application (3) To hold a special place for registration of inpatient and emergency rooms.

Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, Registration, Outpatient

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Avisena Cimahi. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik analisis data: uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi rank spearman dan uji



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

koefisien determinasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, kuesioner dan studi pustaka dengan subjek penelitian adalah pasien atau keluarga pasien yang sedang menunggu antrian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Avisena Cimahi sebanyak 50 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS yaitu besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah 61,1% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 38,9%. Permasalahan yang ditemukan dari hasil penelitian adalah (1) Petugas pendaftaran hanya 1-2 orang di jam 06.00 – 08.00 (2) Rata-rata pelayanan pendaftaran rawat jalan setiap pasien adalah 3-5 menit (3) Belum adanya tempat khusus pendaftaran rawat inap dan UGD. Penulis memberikan saran dari permasalahan tersebut yaitu (1) Petugas pendaftaran di jam 06.00 – 08.00 menjadi 3 orang (2) Menyebarluaskan cara mudah dalam melakukan pendaftaran online melalui aplikasi RSU Avisena (3) Mengadakan tempat khusus untuk pendaftaran rawat inap dan UGD.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pendaftaran, Rawat Jalan, BPJS

Penulis Korespondensi : Nina Soejoto
Email : ninasoejoto@yahoo.co.id

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang-Undang tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Pelayanan pendaftaran berkaitan dengan kepuasan yang diberikan kepada pasien. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bila mana dilaksanakan oleh petugas dengan sikap

yang ramah, sopan dan penuh tanggung jawab. Kemudian ditunjang dengan kebersihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan yang rapih.

Berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan di Rumah Sakit Umum Avisena Cimahi peneliti menemukan beberapa permasalahan di pendaftaran yaitu petugas pendaftaran hanya 1-2 orang pada jam 06.00 – 08.00, rata-rata pelayanan pendaftaran rawat jalan setiap pasien adalah 3-5 menit dan belum ada tempat pendaftaran khusus bagi pasien rawat inap maupun UGD sehingga terjadi penumpukkan pasien atau keluarga pasien terutama di pagi hari. Maka secara otomatis akan berpengaruh pada kepuasan pasien di tempat pendaftaran. Ketidakpuasan pasien dapat mempengaruhi mutu pada pelayanan kesehatan.

II. METODE

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Hardani, S.Pd, M.Si, dkk, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk mengungkapkan gejala secara holistik-kontektual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci. (2020:254).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran tentang deskripsi responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada bagian data responden yang meliputi jenis kelamin, umur, pekerjaan dan poliklinik tujuan yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.
Deskripsi Responden

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	15	30
Wanita	35	70
Total	50	100
2. Responden Berdasarkan Umur		
Umur	Jumlah	Persentase
17 - 24	9	18
25 - 34	10	20

35 - 49	15	30
50 - 64	10	20
> 65	6	12
Total	50	100
3. Responden Berdasarkan Pekerjaan		
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	2	4
Pegawai Negeri	2	4
Pegawai Swasta	9	18
Wiraswasta	2	4
Belum / Tidak Bekerja	10	20
Lainnya	21	42
TOTAL	50	100
4. Responden Berdasarkan Poliklinik Tujuan		
Poliklinik	Jumlah	Persentase
Anak	4	8
Bedah	2	4
Gigi	1	2
Jantung	7	14
Kandungan	9	18
Kulit & Kelamin	1	2
Orthopedi	1	2
Penyakit Dalam	11	22
Rehabilitasi Medik	5	10
Saraf	6	12
THT	1	2
Urologi	2	4
Total	50	100

Dari table 1 tentang deskripsi responden dapat disimpulkan bahwa dari 50 responden bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin wanita sebanyak 70%, sebagian besar responden berumur 35 – 49 tahun sebanyak 30%, sebagian besar responden mempunyai pekerjaan lain yang tidak dicantumkan dalam kuesioner sebanyak 42% dan sebagian besar responden berobat pada poliklinik penyakit dalam sebanyak 22%.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Avisena Cimahi, maka dari itu penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan yang diperoleh dari 50 responden, kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan 81,2% terletak pada daerah puas. Sedangkan kepuasan pasien BPJS mendapatkan 81,94%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien dalam kategori puas.
2. Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka hasil yang telah didapatkan oleh penulis dengan melakukan model uji korelasi rank spearman dengan bantuan aplikasi software SPSS versi 18 dengan sampel sebanyak 50 responden didapatkan hasil sig. (2-tailed) < 0,05 yaitu sebesar 0,000 sehingga memiliki tingkat hubungan yang signifikan antaran variabel (X) dan variabel (Y). Selain itu, berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh 61,1% yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Avisena Cimahi, sedangkan sisanya 38,9% dipengaruhi faktor lain.
3. Terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan dalam pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Avisena Cimahi, diantaranya sebagai berikut :
 - a) Petugas pendaftaran di jam 06.00 – 08.00 hanya 1-2 orang petugas saja sehingga terjadinya penumpukkan pasien atau keluarga pasien dalam antrian pendaftaran.
 - b) Dalam melayani pasien rawat jalan untuk dilakukannya pendaftaran oleh petugas pendaftaran, petugas memerlukan waktu rata-rata 3-5 menit untuk menyelesaikan pendaftaran setiap pasiennya.
 - c) Belum adanya tempat pendaftaran khusus bagi pasien atau keluarga pasien yang akan mendaftar rawat inap maupun UGD sehingga terhambatnya antrian pendaftaran rawat jalan.



DAFTAR PUSTAKA

Artikel :

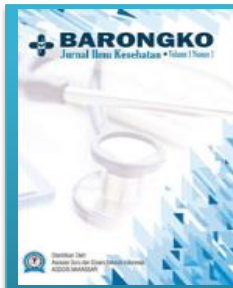
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1204 Tahun 2004 Tentang Rumah Sakit
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340 Tahun 2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit
5. Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 Tentang Kesehatan
6. Surat Keputusan Mentri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/Menkes/SK/IV/2003 Tentang Tarif Perjan Rumah Sakit

BUKU :

1. Maila, Izzah El. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Draai Mutu Pelayanan, Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas. Strada Press : Kediri
2. Indrasari, Meithiana. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press : Surabaya
3. Kartikasari, Dhian. (2019). Administrasi Rumah Sakit. Wineka Media : Malang
4. Hardani, dkk. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. C.V. Pustaka Ilmu : Yogyakarta
5. Sugiyono. (2012). Memahami Peneltian Kualitatif. Alfabeta : Bandung
6. Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta : Bandung
7. Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Alfabeta : Bandung
8. Hidayat, A. Aziz Alimul. (2011). Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data. Salemba Medika : Jakarta
9. Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kesehatan. Alfabeta : Bandung

Website

1. <https://www.mingseli.id/2020/10/pengertian-pengaruh-menurut-para-ahli.html?m=1>
2. <https://aepnurulhidayat.wordpress.com/2019/05/22/konsep-pendaftaran-rawat-jalan/>
3. <https://www.ocbcnisp.com/id/article/2022/01/03/bpjs>
4. <http://www.nuraisyah.net/2012/07/kepuasan-pelanggan.html>
5. <https://www.kajianpustaka.com/2016/07/pengertian-cara-mengukur-dan-faktor-yang->



e-ISSN: 2964-0849
Vol.2 No.2 Maret 2024

Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

[mempengaruhi-kepuasan-pasien.html](#)

6. <https://www.coursehero.com/file/35022716/tabel-rpdf>