
TINJAUAN PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS PADA RSUD OTO ISKANDAR DI NATA

Feby Tri Andini¹, Ida Jalilah Fitria²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital Bandung

Corresponding Author: Feby Tri Andini, **E-mail:** feby10120176@digitechuniversity.ac.id

| ABSTRACT

A hospital is a type of healthcare facility that offers medical care to everyone in need, as well as other services and measures. When a healthcare service can satisfy the patients it serves, it is considered the highest caliber. The idea of this study was to compare the satisfaction of BPJS patients at Oto Iskandar Di Nata Regional General Hospital with the level of service provided by the hospital Registration Administration. This type of research uses qualitative research. This study used descriptive qualitative methodology. The focus of the research is on BPJS Health users at Oto Iskandar Hospital in Nata Regency Bandung, as well as health service providers who work in hospital administration who handle patient registration of BPJS Outpatient Installation. Data collection techniques are carried out through interviews. Based on the results of research conducted by researchers at Oto Iskandar Di Nata Hospital while in the field with the hospital and patients, it can be concluded that the overall quality of service in the administration of outpatient BPJS patient registration at Oto Iskandar Di Nata Hospital has been declared good by referring to the dimensions of service quality Tangible, Responsiveness, Reliability, Understanding the customer / empathy and Accountability. In its implementation, all parties and the performance of Oto Iskandar Di Nata Hospital have run well in accordance with the established standard operating procedures. There are some things that are required. evaluation to provide services that meet patient expectations, for example in terms of online registration queue collection facilities, especially BPJS patients. The advice that can be given is that Oto Iskandar Di Nata Hospital continues to improve the quality of service that has been felt well by patients / service recipients.

| KEYWORDS

Service; Registration; Patient Satisfaction

1. Introduction

Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang melayani setiap orang yang akan berobat, pemberian tindakan dan pelayanan lainnya. Rumah sakit menyediakan layanan kesehatan yang dipersonalisasi yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan darurat. (Peraturan Menteri Kesehatan No.3 Tahun, 2020). Pelayanan Administrasi Rumah Sakit mengacu pada jenis layanan kesehatan yang berfokus pada peningkatan kualitas fungsionalitas rumah sakit untuk kepentingan individu/kelompok. Melibatkan manajemen dan koordinasi berbagai aspek dalam rumah sakit untuk memastikan operasi yang efisien dan perawatan pasien berkualitas tinggi. (Eko, 2023).

Kepuasan Pasien adalah salah satu penanda penting dari kualitas pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit. Pasien yang merasa puas akan cenderung loyal dan akan memilih kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama jika diperlukan, bahkan mungkin merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain. Kepuasan pasien terjadi ketika harapan-harapan pasien terpenuhi, yang bisa dicapai melalui pelayanan kesehatan yang disediakan rumah sakit dan diterima dengan baik oleh pasien dan keluarganya. Oleh karena itu, menurut (Supriyanto, 2010) kepuasan pasien merupakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan harapan pasien terhadap pelayanan tersebut. Pasien BPJS adalah peserta program BPJS Kesehatan yang sudah terdaftar dalam program dan memiliki kartu, sehingga berhak mendapatkan layanan kesehatan tersebut (Kementrian Kesehatan, RI 2013).

Pelayanan Rawat Jalan merupakan layanan medis yang diberikan kepada pasien tanpa memerlukan rawat inap. Layanan ini tersedia tidak hanya di rumah sakit dan klinik, tetapi juga di rumah pasien (homecare) atau di fasilitas perawatan jangka Panjang (nursing homes). (Wianti, Agustini, Hijriani, & Rohim, 2023).

Penulis memilih untuk fokus pada penerima BPJS karena, hasil Pra Survey penelitian terhadap beberapa pasien yang menggunakan BPJS dan telah atau sedang menjalani pengobatan di RSUD Oto Iskandar Di Nata, yang menunjukkan bahwa

sebagian dari mereka menyampaikan keluhan terhadap bagian pendaftaran/penerimaan pasien. Mereka menganggap proses pelayanannya memakan waktu yang cukup lama, sistem pendaftaran/antrian online sering mengalami kesalahan, dan ada yang berpendapat bahwa sistem pelayanan yang disediakan kurang optimal atau hanya diberikan secara seadanya. Konsep dari penelitian ini adalah mengukur kualitas pelayanan Administrasi Pendaftaran RSUD Oto Iskandar Di Nata terhadap kepuasan pasien BPJS, yang dimana beberapa pasien BPJS disini membagikan pengalamannya kepada penulis berdasarkan sudut pandang mereka terhadap pelayanan administrasi yang mereka dapatkan di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Di Nata.

Dengan demikian, setelah melakukan pra survey penelitian, penulis menyimpulkan bahwa ada kendala atau fenomena yang terkait dengan waktu tunggu pendaftaran, sikap sumber daya manusia dalam melayani serta standar optimalisasi pelayanan pendaftaran yang diberikan belum sesuai dengan cakupan pelayanan prima yang seharusnya. Hal ini terjadi di RSUD Oto Iskandar Di Nata pada bagian pelayanan administrasi rumah sakit tepatnya pada bidang pendaftaran/penerimaan pasien (admisi) pengguna BPJS. Adapun perumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan Administrasi Rumah Sakit kepada Pasien BPJS Rawat Jalan, bagaimana kepuasan pasien BPJS dan Bagaimana kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS di RSUD Oto Iskandar Di Nata. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit kepada Pasien BPJS, untuk mengetahui kepuasan Pasien BPJS dan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan yang dapat meningkatkan Kepuasan pasien BPJS di RSUD Oto Iskandar Di Nata.

2. Literature Review

Menurut pakar kesehatan masyarakat Profesor Elizabeth A. Mort, rumah sakit adalah institusi yang memberikan layanan kesehatan kepada pasien yang menderita berbagai kondisi dan penyakit. Tugas utama rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan dan keperawatan termasuk diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pencegahan penyakit. Sedangkan menurut Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 34 ayat (1) mengatur bahwa rumah sakit mempunyai fungsi menyelenggarakan pelayanan kesehatan, mendidik dan melatih tenaga medis, melakukan penelitian, pertolongan medis dan pengembangan teknologi medis.

Pelayanan kesehatan adalah upaya dan praktik dalam mencegah serta mengobati penyakit, serta segala bantuan dan praktek yang bertujuan meningkatkan dan memperbaiki kesejahteraan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah melalui pekerja bantuan pemerintah dalam memperkuat sector bantuan pemerintah agar dapat mencapai tingkat pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat (kepuasan) dengan memberikan pelayanan kesehatan yang terstandar dengan dukungan tenaga terlatih yang bekerja sama dengan kelompok pendukung. Herudiansyah et al., 2020 (dalam Handayani et al. 2024)

Pelayanan rawat jalan pada fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang paling banyak menerima pasien. Pasien yang datang ke fasilitas ini didorong oleh gejala penyakit atau keluhan yang tidak mengancam jiwa, yang bersifat elektif dan dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan. Gejala dan penyakit yang dialami selama berobat jalan ditangani sedemikian rupa sehingga dilakukan upaya pemantauan terhadap pengobatan dan proses penyembuhan pasien. (Widyandana, 2021)

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat dievaluasi melalui tingkat profesionalisme staf rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan, serta kepuasan pasien. (Chriswardani, Suryawati & Dharminto & Zahroh 2006). Registrasi/pendaftaran seringkali digunakan dalam berbagai kegiatan manusia seperti pekerjaan, mengakses layanan dan lain sebagainya. (Riandhini, 2023)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan social. Program jaminan social merupakan suatu metode jaminan social yang menjamin setiap orang dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Tujuannya untuk menjamin kebutuhan dasar hidup yang layak untuk seluruh peserta dan anggota keluarganya. BPJS Kesehatan bertanggung jawab mengelola program jaminan social. (UU RI 24, 2011)

Kepuasan Pasien adalah suatu fenomena yang kompleks dan dapat dipengaruhi oleh beragam faktor. Adanya perbedaan dalam tingkat kepuasan pasien dapat disebabkan oleh sejumlah variabel, baik yang terkait dengan karakteristik pasien itu sendiri, pengalaman pribadi mereka, maupun faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. (Kurniawan & Pratiwi, 2023)

Kriteria yang digunakan dalam mengevaluasi tingkat kepuasan di bidang kesehatan mencakup indikator: Bukti langsung (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy). Zeithml (dalam (Nababan, Manurung, Wahyuningsih, & Martiana, 2020).

3. Methodology

Jenis penelitian ini menggunakan metode Penelitian Kualitatif. Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif Deskriptif. Lokasi Penelitian pada RSUD Oto Iskandar Di Nata. Objek pada penelitian ini dilakukan pada pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan pada Instalasi Rawat Jalan serta para Penyelenggara Pelayanan Kesehatan bagian Administrasi Rumah Sakit bidang Pendaftaran pasien BPJS Instalasi Rawat Jalan di RSUD Oto Iskandar Di Nata Kabupaten Bandung.

Adapun di dalam penelitian ini, informan yang penulis gunakan yaitu 5 Pasien pengguna BPJS Rawat Jalan di RSUD Oto Iskandar Di Nata, Staf Pelayanan Administrasi Pendaftaran Rawat Jalan bagian BPJS serta Kepala Staf Pelayanan Rawat Jalan BPJS.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan menggunakan Metode analisis data kualitatif yaitu pengolahan data secara mendalam dengan data dari hasil pengamatan, wawancara, dan literatur.

4. Results and Discussion

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti mengenai tinjauan pelayanan administrasi pendaftaran terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan pada RSUD Oto Iskandar Di Nata, dapat dipaparkan dari beberapa informan bahwa pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang diberikan oleh pihak RSUD Oto Iskandar Di Nata dikatakan sudah cukup baik untuk sejauh ini. Adapun hasil data kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima, data yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan peneliti dapat dilihat dalam beberapa indikator di antaranya Indikator Tangible, Responsivness, Reliability, Emphaty dan Akuntabilitas.

Kualitas pelayanan Administrasi Pendaftaran kepada Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Oto Iskandar Di Nata

Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan pada RSUD Oto Iskandar Di Nata sampai saat ini sudah termasuk kategori memenuhi kualitas Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Setelah peneliti melakukan observasi langsung kepada beberapa pihak yang terkait di bagian administrasi pendaftaran rawat jalan yang salah satunya kepada beberapa pasien rawat jalan terutama pasien pengguna BPJS, didapatkan data-data mengenai kepuasan pasien dan informasi kualitas pelayanan bagian pendaftaran yang dimana data-data tersebut mengatakan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran pada rumah sakit ini sudah bagus, seperti ada beberapa factor pendukung yang menjadi penilaian terhadap kualitas pelayanan di antaranya yaitu, keramahan staf pendaftaran, ketepatan waktu kerja, persyaratan administrasi yang mudah, adanya antrian online yang memudahkan pasien dalam menunggu pendaftaran serta masih banyak factor lainnya.

Hal ini sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indah Arumi Widiastuti pada tahun 2018, yang membahas Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Dr Harjono S Ponorogo, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa beberapa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit karena kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Oto Iskandar Di Nata

Mengenai Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan, setelah peneliti melakukan observasi langsung di lapangan, dari beberapa data yang diberikan informan menyatakan bahwa mereka sudah merasa puas terhadap pelayanan yang mereka harapkan, terutama dalam pelayanan pendaftaran yang mereka terima. Terutama pasien BPJS merasa sangat 62 puas karena mereka merasa tidak ada kesenjangan yang terjadi baik itu antara pasien BPJS, Umum maupun Asuransi. Ada beberapa faktor-faktor yang mendukung pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak RSUD Oto Iskandar Di Nata terutama kepada pasien BPJS Rawat Jalan di antaranya: Kualitas Pelayanan, Komunikasi dan Informasi, Ketersediaan Fasilitas Kesehatan, Ketersediaan Sumber Daya Manusia, Penanganan Keluhan.

Hal ini serupa dengan studi sebelumnya yang dilakukan oleh Fidela Firwan Firdaus pada tahun 2015 pada Jurnal *Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* mengenai Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul yang berjudul "Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul" hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi yaitu kelancaran pendaftaran, waktu tunggu, kecepatan pelayanan, keramahan, kesopanan, keahlian dan perawata medis yang baik, profesionalisme, kebersihan ruangan dan kelengkapan fasilitas.

Kualitas Pelayanan Pendaftaran dapat meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Oto Iskandar Di Nata

Setelah peneliti melakukan observasi di lapangan, mengolah data yang didapatkan dari berbagai macam sumber mengenai Kualitas Pelayanan Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan ternyata didapatkan beberapa faktor yang mempegaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Dalam peningkatan kualitas layanan pendaftaran dapat berkontribusi secara signyif kan terhadap kepuasan pasien terutama pasien BPJS. Ada beberapa langkah yang dilakukan pihak RSUD Oto Iskandar Di Nata dalam Peninjauan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan yang dapat meningkatkan Kepuasan Pasien di antaranya: Pelatihan Petugas Administrasi Pendaftaran, Pemantauan Kinerja, Komunikasi yang Jelas, Peningkatan Efisiensi Proses Pendaftaran, System Informasi yang Terintegrasi, Umpan Balik dan Perbaikan Lanjutan. Hal ini serupa dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh In Padkesmas Bailang tentang Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan pada Puskesmas Bailang Manado. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, terutama mereka yang terdaftar di BPJS. Meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien diharapkan akan meningkatkan peningkatan dalam kualitas layanan BPJS secara keseluruhan di masyarakat, khususnya di Puskesmas Bailang.

5. Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada RSUD Oto Iskandar Di Nata selama di lapangan bersama pihak rumah sakit dan pasien, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan pada bagian administrasi pendaftaran pasien BPJS rawat jalan RSUD Oto Iskandar Di Nata sudah dinyatakan baik dengan merujuk kepada dimensi kualitas pelayanan Tangible, Responsiveness, Reliability, Understanding the customer/emphaty dan Accountability. Dalam pelaksanaannya, seluruh pihak dan operasional RSUD Oto Iskandar Di Nata beroperasi sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Namun, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dievaluasi agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien berdasarkan hasil dan kesimpulan di atas, ada beberapa saran terkait penelitian. Saran yang dapat diberikan yaitu, agar pihak RSUD Oto Iskandar Di Nata tetap meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai dan dirasakan baik oleh pasien/penerima layanan

References

- Chriswardani, Suryawati & Dharminto & Zahroh, Shaluhiyah. 2006. "Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 4(9): 177–84.
- Handayani, Hani Putri, Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi, and Digital Bandung. 2024. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung." 13(1): 1–7.
- Imelda, I., Faeni, D. P., Faeni, R. P., Meidiyustiani, R., & Oktaviani, R. F. (2020). "WAZZ Up Doc?" Cost Efficient, User Friendly, Patient Trust Level Based on Convenience and the Use of Hypnotherapy Mobile Apps Method. *International Journal of Business Studies*, 3(3), 104–109. <https://doi.org/10.32924/ijbs.v3i3.98>
- Kurniawan, A., & Pratiwi, N. P. (2023). Kepuasan Pasien Seri Pelayanan Rumah Sakit. Lakeisha.
- Meidiyustiani, R., Oktaviani, R. F., Niazi, H. A., & Iswati, H. (2023). Memperluas Jangkauan Pasar Menggunakan E-Commerce. *Jurnal Pengabdian Kolaborasi Dan Inovasi IPTEKS*, 1(5), 480–485.
- Nababan, D., Manurung, J., Wahyuningsih, S., & Martiana, S. E. (2020). Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Ruah Sakit Umum. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Oktaviani, R. F., Meidiyustiani, R., Niazi, H. A., & Anwar, S. (2022). Teleworking During Pandemic Covid-19 in Indonesia, and The Impact of Flexible Working Hours. *International Journal of Business Studies*, 6(2), 171–181. <https://doi.org/10.32924/ijbs.v6i2.234>
- Riandhini, R. A. (2023). Sistem Informasi Rumah Sakit Registrasi Pasien. Gpress.
- Undang-undang. (2009). Undang-undang RI No. 44 tahun 2009. Tentang Rumah Sakit, 10, 2–4.
- Widyandana. (2021). Manajemen Pasien Simulasi di Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan. Yogyakarta: UGM Press.