
KEPUASAN PASIEN BPJS PBI TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD KOJA**Oleh****Siti Wahyuni¹, Siswati², Puteri Fannya³, Nanda Aula Rumana⁴****^{1,2,3,4} Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan,****Universitas Esa Unggul****Jl Arjuna Utara No.9 Jakarta****Email: sitiwahyuni044@gmail.com****Abstrak**

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan yang tinggi akan menampilkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tingkat kepuasan pasien menunjuk pada prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Koja Jakarta. Metode yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan metode deskriptif. Perhitungan besar sampel menggunakan rumus estimasi proporsi didapatkan 70 sampel dengan metode pengambilan sampel yaitu *Incidental/Convenience Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan pengisian sendiri oleh pasien dengan instrumen pedoman wawancara dan angket. Kepuasan pasien dinilai berdasarkan 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability Assurance* dan *Empathy*. Persentase kepuasan pasien dari seluruh dimensi sebesar 89,44%. dan persentase ketidakpuasan sebesar 10,56%. Kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi yaitu dimensi *Tangible* (bukti nyata) sebesar 91,4% dimensi *Responsiveness* (daya tangkap) sebesar 88,6%, dimensi *Reliability* (kehandalan) sebesar 84,3%, dimensi *Assurance* (jaminan) sebesar 94,3% dan dimensi *Empathy* (empati) sebesar 88,6%. Berdasarkan peraturan menteri kesehatan No/129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa salah satu standar minimal rawat jalan yaitu kepuasan pelanggan >90% (lebih dari 90%). Penulis menyarankan untuk rumah sakit menyediakan nomor antrian agar pasien lebih tertib saat melakukan pendaftaran rawat jalan. Disarankan untuk rumah sakit sebaiknya memperhatikan jaringan komputer/internet yang bermasalah agar pelayanan tidak terhambat.

Kata Kunci: Pasien BPJS PBI, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan**PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawa jalan, dan gawat darurat (1). Pelayanan rawat jalan sebagai salah satu pelayanan di rumah sakit merupakan pelayanan medis kepada pasien untuk tujuan observasi diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap.

Pendaftaran pasien merupakan proses awal dari pelayanan rekam medis. Penerimaan pasien dirumah sakit ada tiga cara yaitu, pasien rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian rekam medis di rumah sakit yang kegiatannya mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien rawat jalan. Di TPPRJ pasien dibedakan menjadi 3 jenis penjamin yaitu pasien dengan menggunakan jaminan

BPJS Kesehatan, umum (mandiri) dan asuransi kesehatan lainnya.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mulai efektif dijalankan di Indonesia pada Januari 2014 agar setiap warga negara wajib menjadi peserta JKN. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, yang selanjutnya disebut BPJS Kesehatan, adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Keanggotaan BPJS Kesehatan ini sendiri dibagi menjadi dua kategori, yaitu peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan BPJS Non Penerima Bantuan Iuran.

Pasien PBI (Penerima Bantuan Iuran) adalah peserta yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah. Masalah yang sering dijumpai pada peserta BPJS yaitu terkait pelayanan yang diberikan cenderung tidak memenuhi kepuasan pasien. Pasien BPJS PBI menilai terdapat perbedaan pelayanan dari masyarakat pengguna BPJS dengan masyarakat yang membiayai dengan dana sendiri secara langsung. Hal ini terjadi karena dalam pelayanan pihak rumah sakit tidak memenuhi standar fungsional mereka yang sering disebut dengan disfungsi. Ini menjadi alasan peneliti memilih pasien PBI untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instalasi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Arianto tahun 2017 dengan judul penelitian “Gambaran Kepuasan Pasien rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan DI Puskesmas Pandak

II Bantul Yogyakarta” mendapatkan hasil Kepuasan berdasarkan aspek *tangibles* puas 71 (84,5%) tidak puas 13 (15,5%), *reliability* puas 63 (75%) tidak puas 21 (25%), *responsiveness* puas 75 (89,3%) tidak puas 9 (10,7%), *assurance* puas 68 (81%) tidak puas 16 (19%), dan *emphaty* puas 11 (13,1%) tidak puas 73 (86,9%) pasien. Sedangkan penelitian oleh Noorhidayah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha” pada tahun 2019 mendapatkan hasil sebagian besar kepuasan pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan yaitu 81 orang (81,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di rawat jalan. Responden yang merasa tidak puas sebanyak 14 orang (14,0%), terhadap respon kecepatan daya tanggap petugas dalam menangani masalah kesehatan serta keterampilan petugas pelayanan pengobatan.

RSUD Koja Jakarta merupakan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta yang berada di wilayah Jakarta Utara yang beralamat di Jalan Deli No.4 Koja Selatan, Tanjung Priok. RSUD Koja didirikan pada tanggal 8 Agustus 1952 oleh Walikota Jakarta Utara, Bapak Syamsurizal. Rumah sakit tipe B ini memiliki luas lahan 16.431 m² dan luas bangunan 13.556,95m². Kemudian untuk keseluruhan tempat tidur bertambah cukup banyak, dari semula 578 tempat tidur menjadi 950 tempat tidur. Dari jumlah tersebut, 90% merupakan kelas tiga. Berdasarkan laporan kunjungan di sistem aplikasi pendaftaran, rata-rata pasien rawat jalan perhari mencapai 800 orang.

Setelah peneliti melakukan observasi pada bulan November 2021 di tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Koja dengan melakukan wawancara terhadap 20 orang pasien yang menggunakan penjamin BPJS PBI. Ditemukan beberapa masalah yaitu pasien BPJS rawat jalan tidak membawa lengkap persyaratan pendaftaran seperti identitas pasien, kartu BPJS dan rujukan pasien

yang sudah tidak berlaku. Kurangnya pengetahuan pasien terhadap aplikasi sistem pendaftaran online rawat jalan. Sistem aplikasi pendaftaran rumah sakit maupun sistem aplikasi BPJS (*virtual claim*) yang sering bermasalah. Ruang tunggu yang terbatas tidak sesuai dengan jumlah kunjungan pasien yang tinggi. Selain itu, untuk pasien yang bermasalah dengan kepesertaan BPJS nya, pasien tidak dapat bertanya langsung dengan petugas BPJS karena tidak ada petugas yang *onsite* di saat pelayanan berlangsung.

Melihat permasalahan tersebut menjadikan peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang **“Kepuasan Pasien BPJS PBI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Koja”**

LANDASAN TEORI

Rumah Sakit

Rumah sakit adalah lembaga penyelenggara pelayanan kesehatan perseorangan yang menyeluruh meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan serta gawat darurat. Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan memiliki karakteristik dan organisasi yang beragam ditunjang dengan tenaga kesehatan sesuai dengan keilmuan serta kompetensinya masing-masing.

Pelayanan Rawat Jalan

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 1165/MENKES/SK/2007/bab 1, pasal 1 ayat 4 “pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit”. Jenis pelayanan rawat jalan di rumah sakit secara umum dapat dibedakan atas 4 macam, yaitu:

1. Pelayanan gawat darurat (*emergency services*) yaitu untuk menangani pasien yang membutuhkan pertolongan segera dan mendadak.
2. Pelayanan rawat jalan paripurna (*comprehensive hospital outpatient services*) yaitu yang memberikan

pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan kebutuhan pasien.

3. Pelayanan rujukan (*referral services*) yaitu hanya melayani pasien-pasien rujukan oleh sarana kesehatan lain. Biasanya untuk diagnosis atau terapi, sedangkan perawatan selanjutnya tetap ditangani oleh sarana kesehatan yang merujuk.
4. Pelayanan bedah jalan (*ambulatory surgery services*) yaitu memberikan pelayanan bedah yang dipulangkan pada hari yang sama.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan Badan hukum yang didirikan untuk mengelola rencana penjaminan kesehatan yang langsung berkoordinasi di bawah presiden serta mengelola asuransi kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia sesuai dengan undang – undang No 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional. BPJS mulai aktif digunakan sejak tanggal 1 Januari 2014. Kepesertaan BPJS dibagi menjadi dua kelompok yaitu PBI (Penerima Bantuan Iuran) jaminan kesehatan adalah peserta jaminan kesehatan untuk masyarakat miskin dan tidak mampu dimana iurannya dibayar oleh pemerintah. Sedangkan peserta bukan penerima bantuan iuran (Non PBI) meliputi pekerja penerima upah dan keluarganya yaitu seseorang yang bekerja dengan menerima gaji secara rutin seperti PNS, Polri, dan semua pekerja yang menerima upah atau gaji dan pekerja bukan penerima upah dan keluarganya seperti pekerja mandiri.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan atau pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan yang tinggi akan menampilkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tingkat kepuasan pasien menunjuk

pada prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu sebagai suatu penelitian untuk mempelajari suatu dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dan dengan suatu pendekatan, observasi ataupun dengan teknik pengumpulan data pada suatu waktu tertentu (*point time approach*)

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah umum yang terdiri dari objek/subyek yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS PBI di pendaftaran rawat jalan RSUD Koja.

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS PBI yang berobat di pendaftaran rawat jalan RSUD Koja Jakarta pada bulan Juni 2022 yang terpilih pada saat penelitian dengan jumlah besar sampel mengikuti rumus estimasi proporsi.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Koja yang beralamat di Jl. Deli no 4 Tanjung Priok Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Penelitian ini dimulai sejak dikeluarkannya ijin penelitian dimulai pada bulan Oktober 202. Dan waktu observasi penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2022

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Prosedur Operasional (SPO) pendaftaran rawat jalan di RSUD Koja

Di RSUD Koja sudah terdapat Standar Prosedur Operasional mengenai pendaftaran rawat jalan. Dengan nomor SPO RSUD Koja/SPO/RM/01 diterbitkan pada tanggal 15 Oktober 2019 dan

ditetapkan oleh direktur rumah sakit. SPO ini merupakan revisi yang ke 6 terdiri dari 7 halaman, disosialisasikan tanggal 15 Oktober 2019 dan mulai berlaku pada 15 Oktober 2019–sekarang.

Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis kelamin | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki-laki | 29 | 41,4% |
| Perempuan | 41 | 58,6% |
| Total | 70 | 100% |

Karakteristik pasien dilihat berdasarkan jenis kelamin dari 70 responden, terdapat 29 orang laki-laki dengan persentase 41,4% dan 41 orang perempuan dengan persentase 58,6%. Dari tabel di atas dapat disimpulkan responden terbanyak dengan jenis kelamin perempuan.

Karakteristik pasien berdasarkan usia

Tabel 2 Karakteristik pasien berdasarkan usia

| Usia | Jumlah | Persentase |
|---------|--------|------------|
| 17 - 22 | 4 | 5,7% |
| 23 - 28 | 6 | 8,5% |
| 29 - 33 | 8 | 11,4% |
| 34 - 39 | 13 | 18,5% |
| 40 - 45 | 31 | 44,2% |
| 50 - 55 | 8 | 8,5% |
| Total | 70 | 100% |

Berdasarkan tabel diatas, rata-rata usia pasien adalah 38 tahun dengan persentase terbanyak usia pasien di 40-45 tahun sebanyak 31 (44,2%)

Gambaran kepuasan pasien BPJS PBI di pendaftaran rawat jalan melalui 5 dimensi kualitas pelayanan

Tangible

Tabel 3 Penilaian responden BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi tangible (bukti nyata)

| No | Pernyataan | Setuju | | Tidak Setuju | |
|----|---|--------|------|--------------|------|
| | | N | % | N | % |
| | <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap) | | | | |
| 1 | Petugas di RSUD Koja mau mendengarkan dengan baik keluhan yang disampaikan oleh pasien. | 55 | 78,6 | 15 | 21,4 |
| 2 | Petugas memberikan informasi yang cukup tentang prosedur pendaftaran sampai pulang dari RS. | 64 | 91,4 | 6 | 8,6 |
| 3 | Petugas menjelaskan jenis pelayanan kesehatan yang ditanggung oleh BPJS. | 59 | 84,3 | 11 | 15,7 |
| 4 | Petugas tidak selalu ada di tempat pelayanan BPJS | 18 | 11,4 | 62 | 88,6 |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pernyataan yang paling banyak pasien menyatakan tidak setuju jika ruang pelayanan di RSUD Koja tidak bersih dan rapih sebanyak 66 (94,3%) yang artinya pasien merasa cukup puas dengan ruang pelayanan di RSUD Koja. Sedangkan pernyataan yang paling banyak pasien menyatakan setuju ruang pelayanan rawat jalan di RSUD Koja nyaman untuk pendaftaran sebanyak 65 (92,9%).

Reliability

Tabel 4 Penilaian responden BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi *Reliability* (kehandalan)

| No | Pernyataan | Setuju | | Tidak Setuju | |
|----|---|--------|------|--------------|------|
| | | N | % | N | % |
| 1 | Ruang pelayanan Rawat jalan di RSUD Koja nyaman untuk pendaftaran. | 65 | 92,9 | 5 | 7,1 |
| 2 | Sarana dan prasarana di RSUD Koja (seperti kursi tunggu, kipas angin) yang dapat digunakan untuk pasien di rumah sakit tidak terjaga kebersihannya. | 15 | 21,4 | 55 | 78,6 |
| 3 | Petugas RSUD Koja tidak berpenampilan rapih dan bersih. | 8 | 11,5 | 62 | 88,6 |
| 4 | Ruang pelayanan di RSUD Koja tidak bersih dan rapih. | 4 | 5,7 | 66 | 94,3 |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pernyataan yang paling banyak pasien menyatakan setuju adalah petugas RSUD Koja memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur sebanyak 64 (91,4%). Sedangkan pernyataan yang paling banyak pasien menyatakan tidak setuju adalah petugas pilih kasih dalam menerima pasien baik itu pasien peserta BPJS maupun pasien umum sebanyak 62 (88,6%).

Responsiveness

Tabel 5 Penilaian responden BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pernyataan yang paling banyak pasien menyatakan setuju adalah Petugas memberikan informasi yang cukup tentang prosedur pendaftaran sampai pulang dari RS sebanyak 64 (91,4%). Sedangkan pernyataan yang paling banyak pasien menyatakan tidak setuju adalah Petugas tidak selalu ada di tempat pelayanan BPJS yang artinya petugas selalu ada saat pelayanan berlangsung sebanyak 63 (88,4%)

Assurance

Tabel 6 Penilaian responden BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi Assurance (Jaminan)

| No | Pernyataan | Setuju | | Tidak Setuju | |
|----|--|--------|------|--------------|------|
| | | N | % | N | % |
| 1 | Petugas di RSUD Koja ramah kepada keluarga yang mengurus BPJS. | 65 | 92,9 | 5 | 7,1 |
| 2 | Petugas di RSUD Koja memiliki sifat yang sopan kepada pasien pengguna BPJS | 69 | 98,6 | 1 | 1,4 |
| 3 | Petugas pendaftaran di RSUD Koja tidak memiliki sifat ramah pada pasien pengguna BPJS. | 4 | 5,7 | 66 | 94,3 |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pernyataan yang paling banyak pasien menyatakan tidak setuju adalah petugas pendaftaran di RSUD Koja tidak memiliki sifat ramah pada pasien pengguna BPJS. sebanyak 66 (94,3%). Sedangkan pernyataan yang banyak pasien menyatakan setuju adalah petugas pendaftaran di RSUD Koja tidak memiliki sifat ramah pada pasien pengguna BPJS sebanyak 66 (94,3

Emphaty

Tabel 7 Penilaian responden BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui dimensi Emphaty (Empati)

| No | Pernyataan | Setuju | | Tidak Setuju | |
|----|--|--------|------|--------------|------|
| | | N | % | N | % |
| 1 | Petugas di RSUD Koja memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien. | 60 | 85,7 | 10 | 14,3 |
| 2 | Petugas di RSUD Koja dalam memberikan pelayanan administrasi tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik. | 0 | 0 | 70 | 100 |
| 3 | Petugas di RSUD Koja tidak pilih-pilih pasien saat memberikan pelayanan. | 56 | 80 | 14 | 20 |
| 4 | Petugas menjelaskan cara-cara menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan atas pelayanan BPJS di RSUD Koja | 58 | 82,9 | 12 | 17,1 |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pernyataan yang paling banyak pasien menyatakan tidak setuju adalah petugas di RSUD Koja dalam memberikan pelayanan administrasi tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik sebanyak 70 (100%). Sedangkan pernyataan yang paling banyak pasien menyatakan setuju adalah petugas di RSUD Koja memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien sebanyak 60 (85,7%).

Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien

Tabel 8 gambaran kepuasan pada setiap dimensi

| Dimensi | Persentase |
|-----------------------|--------------|
| <i>Tangible</i> | 91,4% |
| <i>Realibility</i> | 84,3% |
| <i>Responsiveness</i> | 88,6% |
| <i>Assurance</i> | 94,3% |
| <i>Emphaty</i> | 88,6% |
| Rata-rata | 89,44 |

Dari hasil yang didapat pada tabel di atas adalah sebanyak 91,4% kepuasan pasien pada dimensi Tangible, sebanyak 84,3% kepuasan pasien terhadap dimensi Realibility, sebanyak 88,6% kepuasan pasien terhadap dimensi Responsiveness, sebanyak 94,3% kepuasan pasien terhadap

dimensi Assurance, dan sebanyak 88,6% kepuasan pasien terhadap dimensi Emphaty. Rata-rata kepuasan pasien terhadap 5 dimensi tersebut adalah sebanyak 89,44%.

Kendala terhadap pelayanan pasien BPJS PBI di pendaftaran rawat jalan RSUD Koja Jakarta

Berdasarkan penjabaran hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 4 petugas pendaftaran didapatkan hasil bahwa sudah terdapat standar prosedur operasional (SPO) pendaftaran rawat jalan. Tujuan penyusunan SPO adalah agar berbagai proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif, konsisten/ seragam dan aman, dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku (10).

Untuk pelayanan pendaftaran rawat jalan antara pasien BPJS PBI dengan NON PBI tidak terdapat perbedaan. Pada proses pendaftaran pasien BPJS PBI dan NON PBI dilakukan di loket yang sama juga ruang tunggu yang sama sehingga tidak ada perbedaan pelayanan. Jumlah petugas pendaftaran sebanyak 8, dan tidak ada petugas khusus BPJS melainkan petugas yang sama melayani pendaftaran pasien BPJS. Menurut hasil wawancara jumlah SDM/petugas di pendaftaran pasien rawat jalan sudah cukup dengan kunjungan pasien 800 perhari.

Dari hasil wawancara kepada petugas pendaftaran rawat jalan ditemukan beberapa kendala dalam pelayanan antara lain sering terjadi, simrs eror atau *server down*, pasien lupa membawa identitas atau kartu berobat, pasien tidak memperhatikan masa berlaku rujukan yang sudah habis. Dari kendala tersebut mengakibatkan pasien kurang bersabar saat menunggu perbaikan, petugas harus membuat SEP manual atau SEP menyusul, dan pelayanan terhambat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Koja sudah memiliki SPO (Standar Prosedur Operasional) yang dijalankan saat melakukan pelayanan. Semua petugas melakukan tugas sesuai SPO yang ada.
2. Rata-rata kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), tangibility (bukti fisik), dan emphaty (empati) di RSUD Koja Jakarta adalah 89,44%. Berdasarkan standar pelayanan minimal kepuasan pelanggan rawat jalan dikatakan baik jika skor $\geq 90\%$, jadi kepuasan pasien di RSUD Koja pada pelayanan pendaftaran rawat jalan masih dibawah standar.
3. Kendala pelayanan pada pasien PBI di pendaftaran rawat jalan RSUD Koja adalah masalah sering terjadinya error pada simrs dan aplikasi *virtual claim* BPJS, pasien yang tidak mau antri dan tidak membawa kartu berobat/kartu BPJS/identitas dan banyaknya jumlah kunjungan perhari.

Saran

1. Standar Prosedur Operasional (SPO) harus dilaksanakan secara konsisten agar pelayanan semakin baik
2. Petugas pendaftaran menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) saat melayani pasien.
3. Rumah sakit sebaiknya memperhatikan jaringan komputer/internet yang bermasalah agar pelayanan tidak terhambat.
4. Petugas diharapkan mensosialisasikan kembali persyaratan yang perlu dibawa saat pendaftaran dan berobat agar pasien tidak lupa dan mengetahui berkas yang harus di bawa seperti kartu berobat/kartu BPJS/identitas dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kemenkes RI. Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Implement Sci [Internet]. 2020;39(1):1–15. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- [2] 2. BPJS. Jaminan Kesehatan Peserta [Internet]. 2020. 2020 [cited 2021 Dec 23]. Available from: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2014/11>
- [3] Hidayah TN. Kepuasan Pasien BPJS Non PBI Terhadap Kualitas Pelayanan Provider Tingkat Pertama Dokter Keluarga Di Kecamatan Laweyan Kotamadya Surakarta. [Internet]. 2015. Available from: <https://docplayer.info/74815238-Kepuasan-pasien-bpjs-non-pbi-terhadap-kualitas-pelayanan-provider-tingkat-pertama-dokter-keluarga-di-kecamatan-laweyan-kotamadya-surakarta-tesis.html>
- [4] Arianto RA. Gambaran Kepuasan Pasien rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan DI Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. 2017;(8.5.2017).
- [5] Noorhidayah, Anggraeni S, Tuzzahra SF. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019. 2019;10(2):758–72.
- [6] Pohan. Studi Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Di Rumah Sakit Umum Sundari [Internet]. 2015 [cited 2021 Dec 3]. Available from: http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1669/5/128600347_file5.pdf
- [7] Notoatmodjo Soekidjo. Metodologi penelitian kesehatan [Internet]. Jakarta: Rineka Cipta; 2002. Available from: http://ucs.sulsellib.net//index.php?p=show_detail&id=116621
- [8] Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D [Internet]. Yogyakarta: Alfabetha; 2014. Available from: http://opacperpus.jogjakota.go.id/index.php/home/detail_koleksi?kd_buku=022538&id=1&kd_jns_buku=SR
- [9] Irman M, Andri S. Kepuasan Pasien BPJS PBI terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya. 2017;(35):68–72.
- [10] KARS. Panduan Penyusunan Dokumen Akreditasi. 2012; Available from: <https://snars.web.id/rs/panduan-penyusunan-dokumen-akreditasi-4-prosedur/>