



REVIEW : TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KOTA MEDAN

**Amanda Tirtasena¹, Diah Kartika Putri ^{2*}, Ardiansyah³, Catur Ari Wibowo⁴ Clarissa
Helmavicha Amanda⁵, Kiki Ariska⁶, Vanesa Dwi Cahyani⁷, Vera Tri Anjani⁸**

*^{2,3}Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu,
Lampung, Indonesia*

*⁴Program Studi Diploma Tiga Kebidanan, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah
Pringsewu, Lampung, Indonesia*

*^{5,6,7,8} Mahasiswa Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah
Pringsewu, Lampung, Indonesia*

Korespodensi E-mail : diahkartika@aisyahuniversity.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan sendiri termasuk kedalam tingkat penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit dengan adanya penilaian kepuasan pasien dapat menjadi evaluasi bagi Rumah Sakit untuk memperbaiki pelayanan terhadap pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan di Rumah Sakit. Metode penelitian yang digunakan yaitu studi literatur dari jurnal nasional dengan cara meringkas topik pembahasan dan membandingkan hasil yang disajikan didalam artikel. Hasil dari 8 jurnal yang digunakan, terdapat 5 jurnal penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di rumah sakit kota medan baik yang dilihat dari presentase yang diberikan oleh pasien itu sendiri. Namun, terdapat beberapa jurnal mengatakan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan rumah sakit kurang baik. Kesimpulan penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan rumah sakit kota medan tergolong baik.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Kepuasan, Kesehatan, Medan, Rawat Jalan, Rumah Sakit

ABSTRACT

Satisfaction itself is included in the level of patient assessment of the services provided by the Hospital. The assessment of patient satisfaction can be an evaluation for the Hospital to improve service to patients. This research aimed to determine the level of satisfaction of outpatient BPJS patients with services at the hospital. The research method used is a literature study from national journals by summarizing the discussion topics and comparing the results presented in the article. As a result of the 8 journals used, 5 research journals showed the level of satisfaction of outpatient BPJS patients at Medan City Hospital, both seen from the percentage given by the patients themselves. However, several journals say that the satisfaction level of hospital outpatient BPJS patients is not good. This study concludes that the level of satisfaction of BPJS outpatient patients at Medan City Hospital is classified as good.

Keywords: *BPJS Health, Satisfaction, Health, Medan, Outpatient, Hospital*

PENDAHULUAN

Kondisi kesehatan penduduk Indonesia cukup buruk. Penyebab menurunnya standar pelayanan kesehatan di Indonesia adalah kurangnya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh penduduk Indonesia. Hal tersebut diperparah dengan kesenjangan ekonomi penduduk Indonesia membuat hanya penduduk berpenghasilan tinggi yang mampu menjangkau biaya kesehatan yang relatif tinggi. Di sisi lain, penduduk berpenghasilan rendah tidak mampu membeli layanan kesehatan yang menyebabkan munculnya suatu diskriminasi layanan kesehatan (Tias *et al.*, 2016). Indonesia

adalah salah satu dari sedikit negara yang telah mengembangkan program sosial untuk membantu penduduknya memenuhi kebutuhan kesehatan dan meningkatkan rata-rata status kesehatan. Implementasi program tersebut dikenal dengan nama Jaminan Kesehatan Nasional, diawasi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) yang mulai beroperasi pada tahun 2014 (Tobing *et al.*, 2023).

Menurut World Health Organization (WHO), rumah sakit adalah bagian penting dari organisasi sosial atau kesehatan yang

berfungsi untuk memberikan perawatan medis komprehensif, preventif, dan darurat kepada masyarakat umum. Selain itu, Rumah Sakit berfungsi sebagai tempat pelayanan dan pemulihan kesehatan (Erlindai., 2019). Rumah sakit merupakan salah satu layanan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan program jaminan kesehatan nasional. Rumah sakit menjadi tempat rujukan akhir bagi pasien yang menggunakan BPJS, ketika fasilitas kesehatan tingkat pertama tidak mampu untuk menangani penyakit yang terjadi pada pasien. Secara umum, pelayanan rumah sakit meliputi pelayanan rawat inap dan rawat jalan (Tobing *et al.*, 2023).

Salah satu layanan yang ditawarkan di Rumah Sakit adalah Rawat Jalan. pelayanan ini menjadi fokus utama rumah sakit karena jumlah pasien Rawat Jalan lebih banyak dibandingkan pasien Rawat Inap. Selain itu, dalam memilih rumah sakit untuk melakukan rawat inap, keputusan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan. Menurut Kemenkes RI No.85/MENKES/SK/IV/2015 tentang Pola Tarif Nasional Rumah Sakit tahun 2015, pasien rawat jalan adalah mereka yang menerima pelayanan observasi, diagnosis, pengobatan rehabilitasi medik, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap. Kepuasan pasien dianggap sebagai aspek mutu yang sangat penting dan merupakan salah satu indikator utama standar suatu fasilitas kesehatan, yang timbul dari dampak

pelayanan kesehatan terhadap suatu rumah sakit. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting, yang terbagi menjadi tiga tingkat, yaitu: Puas, Cukup Puas, dan Kurang Puas (Marfuah *et al.*, 2023).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul saat seseorang membandingkan hasil dari suatu produk dengan harapan yang telah dibentuk. Ketidakpuasan terjadi ketika kinerja produk tidak sesuai dengan harapan, sedangkan kepuasan terjadi saat kinerja produk memenuhi harapan. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan berpengaruh pada frekuensi kunjungan ke fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit. Pasien percaya bahwa pelayanan yang berkualitas dapat membantu dalam proses penyembuhan fisik dan peningkatan kesehatan. Kepuasan ini dipengaruhi oleh sikap ramah petugas kesehatan, penyampaian informasi yang efektif, waktu tunggu yang minimal, fasilitas pelayanan yang memadai, serta hasil pengobatan yang efektif. Keberhasilan kesembuhan pasien berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan. Jika pasien tidak puas, contohnya karena waktu tunggu yang terlalu lama, sikap petugas yang kurang ramah atau kompeten, maka penyedia layanan dapat mengecewakan pasien. Kepuasan pasien juga berperan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap

reputasi suatu rumah sakit (Tobing *et al.*, 2023).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit kota Medan. Beberapa jurnal juga menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan rumah sakit yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui lebih jauh terkait hal tersebut dengan menggunakan studi literatur.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan yaitu studi *literature review*, dimana peneliti mencari, menggabungkan inti sari serta menganalisis fakta dari beberapa sumber ilmiah yang akurat dan valid. Studi *literature* menyajikan ulang materi yang diterbitkan sebelumnya, dan melaporkan fakta atau analisis baru. Tinjauan *literature* memberikan ringkasan berupa publikasi terbaik dan paling relevan.

A. Strategi Pencarian *Literature*

- 1 Data diperoleh dari database elektronik yakni *Google Scholar* antara tahun 2017-2024 berupa artikel dan jurnal.
- 2 Peneliti memilih sendiri artikel dan jurnal sesuai dengan judul peneliti yaitu **”Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit**

Kota Medan”

3. Masing-masing dari sepuluh artikel yang dipilih dibaca dengan cermat dari abstrak, tujuan, data analisis dari tujuan awal peneliti untuk mengumpulkan informasi tentang judul terkait.
4. Kriteria inklusi : adalah semua aspek yang harus ada dalam sebuah penelitian, artikel lengkap, artikel yang menggunakan bahasa Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pencarian artikel dari *data base google scholar* dari tahun 2017-2024 diperoleh 53, namun setelah dilakukan pengkajian hanya terdiri 8 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi. Berdasarkan hasil review yang dilakukan diperoleh hasil bahwa kepuasan pasien BPJS rawat jalan di kota Medan dapat dikatakan sangat puas

Berdasarkan dari hasil rievew artikel, terdapat lima artikel yang memiliki tingkat kepuasan yang baik di Rumah Sakit kota Medan. Tingkat kepuasan dilihat dari presentase yang diperoleh dari penilaian pasien terhadap rumah sakit tersebut. Dari penelitian (Safitri & Gurning, 2023), ditemukan bahwa distribusi frekuensi kepuasan pasien di RSUD X Kota Medan mencapai 65,5%, menandakan tingkat

kepuasan yang lumayan baik. Selanjutnya, dari penelitian (Wildani *et al.*, 2020), melaporkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi dari pasien BPJS terhadap petugas medis dan website, dengan angka mencapai 75,9% dan 87,5%. Kemudian dari penelitian (Pasaribu *et al.*, 2021), didapatkan mayoritas responden memberikan penilaian cukup baik terhadap pelayanan di RSUD X Medan, dengan persentase kepuasan mencapai 79%. Menurut penelitian (Nengsih, 2021) dan (Christy, 2020) menunjukkan bahwa meskipun ada kekurangan, tingkat kepuasan pasien BPJS masih cukup tinggi. Secara keseluruhan, meskipun terdapat variasi dalam hasil penelitian, sebagian besar jurnal menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS relatif baik. Ini menunjukkan pentingnya terus melakukan evaluasi dan perbaikan dalam pelayanan kesehatan untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan pasien, termasuk pasien BPJS, terpenuhi dengan baik.

Dari delapan 8 artikel terdapat 5 artikel yang memenuhi tingkat kepuasan pasien yang baik dan terdapat 3 artikel yang tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit kota Medan. Dilihat dari penelitian (Supandri *et al.*, 2019), menunjukkan perbedaan yang jelas antara respons pasien BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan rumah sakit, dengan pasien BPJS cenderung merasa tidak puas.

Temuan serupa juga ditemukan dalam penelitian (Sagala & Marbun, 2022), di mana ditemukan faktor-faktor seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dari pelayanan kesehatan cenderung rendah dari pihak pasien BPJS. Selain itu, dari penelitian (Sinurat *et al.*, 2019) juga mencatat tingkat kepuasan yang rendah dari pasien BPJS, menunjukkan bahwa perbedaan dalam kualitas pelayanan antara pasien BPJS dan umum merupakan faktor yang signifikan dalam menciptakan pengalaman yang kurang memuaskan bagi pasien BPJS. Hal ini menggambarkan perlunya peningkatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan merata bagi semua pasien, termasuk mereka yang menggunakan BPJS, untuk memastikan bahwa setiap individu mendapatkan akses dan pengalaman perawatan yang setara dan berkualitas.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien diantaranya:

1. Kualitas Pelayanan:

Kualitas pelayanan yang baik, termasuk responsif, ramah, dan efisien dari petugas medis dan non-medis, dapat meningkatkan kepuasan pasien (Bangun, 2023).

2. Fasilitas dan Sarana Prasarana:

Ketersediaan dan kualitas fasilitas serta

sarana prasarana yang memadai di rumah sakit juga dapat meningkatkan kepuasan pasien (Pasaribu *et al.*, 2021).

3. Respons Petugas Medis:

Sikap dan perilaku petugas medis memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Respons yang baik dari petugas medis dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien (Bangun, 2023).

4. Keandalan Pelayanan:

Konsistensi dan keandalan pelayanan juga merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Pelayanan yang dapat diandalkan dan konsisten dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pasien (Safitri & Gurning, 2023).

5. Keterbukaan Komunikasi:

Komunikasi yang baik antara pasien dan petugas medis juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Ketika pasien merasa didengar dan dipahami, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka (Bangun, 2023).

Faktor-faktor ini, dengan faktor lainnya seperti keamanan, biaya, dan kemudahan akses, dapat secara keseluruhan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam layanan kesehatan, termasuk pasien yang menggunakan BPJS. Dengan memahami faktor-faktor ini, Rumah Sakit

dan penyedia layanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan memastikan kepuasan pasien yang optimal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit kota Medan tergolong baik. Tingkat kepuasan tersebut dikatakan baik, karena dilihat dari presentase penilaian pasien dan dari faktor-faktor yang mendorong kepuasan pasien di Rumah Sakit tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, K. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 23(1), 272–284.
- Christy, J. (2020). Mutu Pelayanan Petugas Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Ipi Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(2), 181–186.
<https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i2.4>

- Erlindai. (2019). Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 4(1), 573–580. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v4i1.79>
- Marfuah, Febriyani, F., Wariyanti, Astri, S., & Sutrisno, Trismianto, A. (2023). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSU Indo Sehat Kebakkramat. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 3(1).
- Nengsih, Y. G. (2021). Hubungan Pendidikan dan Persepsi Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Tentang Pendaftaran Secara Online di Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan. *Journal of Education and Social Analysis*, 2(3), 116–124.
- Pasaribu, H. W., Nasution, I., & Matondang, A. (2021). Analisis Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Haji Medan Analysis of Outpatient Services in the Health Insurance Administration Agency Program at Medan Haji General Hospital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 3(2), 168–178. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v3i2.716>
- Safitri, D., & Gurning, F. P. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Pada Peserta BPJS Di Rsu X Kota Medan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3473–3482. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/18295%0Ahttp://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/download/18295/14040>
- Sagala, R., & Marbun, G. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Mandiri Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 22(2), 462–487. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i2.2149>
- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H., & Sepuh, J. C. L. (2019). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5(1), 1–9.

- Supandri, O., Ketaren, O., & Veronika, L. R. (2019). Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan pasien Umum Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah SIMANTEK*, 3(3), 48–60.
- Tias, Y. A., Kunci, K., Pelayanan, :, Kepuasan, B., Kesehatan, R., & Siti, H. (2016). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Pada Rsu Siti Hajar Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 05, 33–41.
- Tobing, I. R. B., Ginting, J. B., Ginting, Johannes, B., & Dameria. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Priority*, 6(2), 64–73.
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7–21.