

Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan pada Poli Jantung.

Oleh:

Nama Mahasiswa : Cindy Finalia

Nama Dosen Pembimbing : Resti Dwi Yuliani

Nama Dosen Penguji 1 : Umi Khoirun Nisak

Nama Dosen penguji 2 : Laili Rahmatul Ilmi

Progam Studi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2026



Pendahuluan

Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat melalui berbagai jenis pelayanan yang terintegrasi. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan lengkap secara keseluruhan yaitu meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat. Kegiatan tersebut berlangsung melalui berbagai poliklinik sesuai dengan bidang spesialisasi seperti penyakit dalam, anak, bedah, jantung, psikiatri, saraf, mata, paru, orthopedi serta spesialisasi yang lainnya. Melalui pelayanan ini, pasien dapat memperoleh pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, konsultasi, maupun tindak lanjut medis secara efektif dan efisien. Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 menetapkan Standar Pelayanan Minimal sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan rawat jalan untuk menjamin mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. SPM menjadi tolok ukur pencapaian kinerja rumah sakit melalui pemenuhan indikator pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga pelayanan dapat diberikan secara efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Kepuasan adalah respon evaluatif yang muncul setelah pasien menerima pelayanan kesehatan, yang terbentuk melalui perbandingan antara harapan sebelum memperoleh pelayanan dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi pasien. Berdasarkan Hasil Penelitian awal yang dilakukan melalui observasi di platform google review per Juli 2026, Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan mendapatkan rating secara keseluruhan yang cukup baik, yaitu 4,3 dari 5 bintang yang dikumpulkan dari 1.744 pengulas. Meskipun institusi memperoleh penilaian yang tinggi secara keseluruhan, kondisi tersebut belum tentu mencerminkan bahwa seluruh unit pelayanan telah terbebas dari kendala operasional, terutama pada pelayanan bagi pasien peserta BPJS. Untuk memperoleh gambaran yang lebih spesifik mengenai tingkat kepuasan pasien, peneliti melakukan filtering terhadap ulasan yang dipublikasikan dalam satu tahun terakhir dengan menggunakan kata kunci yang relevan seperti BPJS, Rawat Jalan, dan Poli. Ulasan negatif dari pasien BPJS rawat jalan berkaitan dengan pelayanan dokter lambat, tidak ramah, pelayanan di farmasi sangat lambat, perawatnya tidak tanggap, lamanya waktu tunggu pada proses validasi administrasi dan pengambilan obat di Instalasi Farmasi. Selain itu, pasien juga menyoroti terbatasnya kuota pemeriksaan dokter spesialis jantung serta kurang jelasnya petunjuk alur pelayanan, khususnya bagi pasien lanjut usia yang mengalami kesulitan ketika menggunakan sistem antrean mandiri. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Bagaimana Gambaran Persepsi pasien BPJS rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di RSUD `Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan?
2. Apa saja kendala operasional dan hambatan yang dihadapi oleh pasien BPJS rawat jalan dalam mengakses pelayanan medis, administrasi serta farmasi?
3. Bagaimana Upaya peningkatan mutu pelayanan yang dapat direkomendasikan untuk meminimalkan kesenjangan layanan pada unit rawat jalan?

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien bpjs terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada poli jantung berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Metode ini digunakan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan kualitas pelayanan. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi. Instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (Servqual) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* . Populasi adalah seluruh pasien BPJS yang melakukan kunjungan rawat jalan pada poli jantung selama bulan Maret 2026. Jumlah populasi penelitian dalam 1 bulan di poli jantung sebanyak 469 pasien dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode *Quota Sampling*. Metode yang dipakai oleh peneliti untuk menentukan sampel menurut kriteria tertentu sampai kuotanya terpenuhi. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui instrument kuesioner yang disebarkan kepada responden untuk mengukur variabel penelitian menggunakan skala likert 1-5. Kuesioner disebarkan secara langsung. Sedangkan data sekunder diperoleh dengan data review dari ulasan -ulasan responden yang pernah berkunjung di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.

Hasil

Berikut hasil Gap antara harapan dan Kenyataan

Dimensi	Harapan	Kenyataan	Nilai Gap
Tangibles 1	4,02	3,62	-0,4
Tangibles 2	4,37	1,97	-2,4
Tangibles 3	4,41	4,05	-0,36
Tangibles 4	4,30	3,98	-0,32
Empathy 1	3,80	2,05	-1,75
Empathy 2	4,26	3,96	-0,3
Empathy 3	4,30	4,06	-0,24
Empathy 4	4,39	4,82	0,43
Empathy 5	4,33	4,29	-0,04
Reliability 1	3,21	3,08	-0,13
Reliability 2	3,43	3,51	0,08
Reliability 3	3,69	3,81	0,12
Reliability 4	3,26	3,13	-0,13
Reliability 5	3,67	3,72	0,05
Responsiveness 1	3,17	3,32	0,15
Responsiveness 2	3,57	3,64	0,07
Responsiveness 3	3,38	3,28	-0,1
Responsiveness 4	4,00	3,95	-0,05
Assurance 1	4,07	3,99	-0,08
Assurance 2	4,48	4,79	0,31
Assurance 3	4,52	4,18	-0,34
Assurance 4	4,50	4,79	0,29
Assurance 5	4,44	4,97	0,53

Pembahasan

Prioritas Utama Perbaikan

- Tangibles 2 (Gap $-2,4$) : fasilitas fisik tidak memadai
- Emphaty 1 (Gap $-1,75$) : Petugas kurang ramah dan kurang peduli saat pengguna kesulitan.
- Reliability 1 & 4 (Gap $-0,13$): Keandalan sistem cukup konsisten, kendala *delay* data minim.

Temuan Penting Penelitian

- **Akar Masalah (Gap Negatif Terbesar):** Aspek **Fisik & Infrastruktur** (Tangibles 2 = -2,40) dan **Sikap Petugas** (Empathy 1 = -1,75) ‘menjadi pemicu utama ketidakpuasan pengguna.
- **Titik Aman (Gap Stabil):** Kecepatan respons awal petugas (**Responsiveness 1** = +0,15) dan keandalan sistem (**Reliability**) sudah stabil dan sesuai ekspektasi.
- **Keunggulan Mutlak (Gap Positif Terbesar):** Jaminan keamanan data sistem SIMPEL dan legalitas dokumen Pelayanan (**Assurance 5** = +0,53) dinilai sangat luar biasa oleh pengguna.

Manfaat Penelitian

- **Bagi Pengembang Aplikasi / Tim IT (Technological Benefit)**
- **Bahan Evaluasi UI/UX:** Menjadi acuan dasar untuk merancang ulang tampilan antarmuka agar lebih sederhana dan mudah dipahami pengguna.
- **Perbaikan Sistem (*Debugging*):** Menjadi rujukan teknis untuk mengoptimalkan kinerja *server* guna mengatasi *error* dan kelambatan pemrosesan data.
- **Bagi Manajemen Instansi / Loker Pelayanan (Managerial Benefit)**
- **Standardisasi Pelayanan:** Menjadi landasan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) baru yang berfokus pada keramahan petugas garda depan.
- **Efisiensi Anggaran:** Membantu manajemen menentukan prioritas alokasi dana perbaikan infrastruktur fisik yang paling mendesak.
- Bagi Peneliti Selanjutnya
- Komparasi Riset: Menjadi bahan pembanding atau tolok ukur (*benchmark*) untuk penelitian serupa di masa mendatang.
- **Bagi Peneliti Sendiri**
- Melatih daya analisis kritis dalam membedah kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi dan realita pengguna.

Referensi

- [1] Sasmita, Ayu, and Erpidawati Erpidawati. "Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi." *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin* 2, no. 4 (2024): 1918-1925
- [2] Mutiara, Nadia, Erma Gustina, and Syntia Rahutami. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan." *Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja* 8, no. 2 (2023): 2
- [3] Boediman, Fransisca Irma Karina, Sugianto Adisaputro, and Ni Luh Putu Eka Putri. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan UGD RS Harapan Pada Masa COVID-19." *The Journal of Hospital Accreditation* 5, no. 01 (2023): 18-25
- [3] Aroni, Defri, and Amelia Sari. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ACEH BESAR." *Jurnal Ilmiah Kesehatan* 15, no. 1 (2026): 144-150.
- [4] Boediman, Fransisca Irma Karina, Sugianto Adisaputro, and Ni Luh Putu Eka Putri. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan UGD RS Harapan Pada Masa COVID-19." *The Journal of Hospital Accreditation* 5, no. 01 (2023): 18-25
- [5] Aroni, Defri, and Amelia Sari. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ACEH BESAR." *Jurnal Ilmiah Kesehatan* 15, no. 1 (2026): 144-150.
- [6] Windi, Yohanes Kambaru, Baiq Dewi Harnani, and Asnani Asnani. "Pengembangan Instrument Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Layanan Mengadopsi Model Servqual di Puskesmas, Kabupaten Sidoarjo-Jawa Timur." (2021).
- [7] Buky, Hendrosius Endo, David BW Pandie, and Serlie KA Littik. "Pengaruh mutu terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan RSUD Prof. Dr. WZ Johannes Kupang." *Journal of Evidence-based Nursing and Public Health* 1, no. 1 (2024).

